



# IMSS-BIENESTAR

## Posición institucional

### Aspectos Susceptibles de Mejora

Abril 2022

Con fundamento en el numeral vigésimo quinto de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal 2007, vigentes para 2022; los numerales 87 y 89 del Programa Anual de Evaluación (PAE) 2022; y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 8 del Mecanismo para el seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal 2011, vigente para 2022, el Programa IMSS-BIENESTAR emite la siguiente posición institucional:

## I. Comentarios generales

En 2021 y en apego al PAE, el Programa IMSS BIENESTAR fue sujeto a dos evaluaciones:

- Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) 2020-2021
- Ficha de Monitoreo y Evaluación 2020-2021.

La primera, valoró la capacidad institucional, organizacional y de gestión a partir del análisis de los seis temas establecidos por el CONEVAL en los términos de referencia: diseño; planeación y orientación a resultados; cobertura y focalización; operación; percepción de la población atendida; y, medición de resultados. La segunda, valoró de manera sintética los avances, cobertura, retos, debilidades y fortalezas que enfrenta el Programa.

En sus informes finales se identificaron recomendaciones que representan áreas de oportunidad para mejorar la gestión y operación. Dichas recomendaciones fueron analizadas en mesas de trabajo con los responsables de cada proceso para determinar la factibilidad, claridad, relevancia, pertinencia, horizonte de cumplimiento y sus implicaciones técnicas y presupuestales.

Se consideraron procedentes aquellas propuestas de mejora cuya instrumentación no involucra el ejercicio de recursos de manera significativa.

## II. Comentarios específicos

A continuación se describen las recomendaciones que fueron derivadas en Aspectos Susceptibles de Mejora:

## Planeación

Desde el inicio de operación del entonces IMSS-COPLAMAR, hoy IMSS-BIENESTAR, ha realizado ejercicios de planeación institucional, a mediano y largo plazo, para dar respuesta a las necesidades en materia de salud de la población beneficiaria. Documentos diseñados en concordancia con los objetivos estratégicos y principales líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo, los programas derivados de éste y de los distintos documentos rectores de la política social; asimismo, tomando en cuenta el panorama epidemiológico, tendencias en salud y enfermedad de sus población beneficiaria.

El punto de partida para elaborar el programa de trabajo es la determinación de prioridades en salud y estrategias, las cuales se convierten en los ejes rectores de todo el quehacer institucional. Posteriormente, se establecen objetivos para cada prioridad, líneas de acción, actividades, indicadores y metas.

Dichos programas de trabajo se revisan y actualizan anualmente para cada Coordinación Técnica que conforma el Programa IMSS-BIENESTAR, por lo que resulta de vital relevancia atender la recomendación emitida en el informe final de la ECyR 2020-2021:

1. Estandarizar el Programa de Trabajo de la Coordinación de Finanzas e Infraestructura (CFI) para contar con la planeación completa de sus acciones.

Por tal motivo, la recomendación derivó en un ASM. Con dicha acción, el Programa robustece su proceso de planeación programación y control de actividades.

### Indicadores asociados a la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

La MIR y sus indicadores asociados son ajustados y modificados con base en las prioridades en salud, áreas de oportunidad para mejorar el desempeño, las valoraciones realizadas por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (UED-SHCP), el Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y evaluadores externos.

Modificaciones que fortalecen el monitoreo de objetivos y metas que permita tomar decisiones basadas en evidencia y que se traduzcan en mejores condiciones de salud para la población cubierta por el Programa.

Asimismo, producto de dichos ajustes y cambios, IMSS-BIENESTAR en el ejercicio fiscal 2021 obtiene la aprobación directa de los indicadores en los niveles de Propósito y Componente, dictamen de aprobación que obtiene por quinta ocasión consecutiva.

En este contexto, la recomendación derivó en un ASM:

1. Revisar las metas y fórmulas de cálculo vigentes de los indicadores asociados a la MIR, para valorar la necesidad de su ajuste, eliminación o adición.

Al respecto, se organizarán mesas de trabajo para revisar y analizar el ajuste de los siguientes indicadores y metas:

- Razón de mortalidad materna. Atendida.
- Tasa de hospitalización por diabetes no controlada. En proceso
- Porcentaje de pacientes mayores de 20 años con diabetes mellitus tipo 2 en control con hemoglobina glucosilada. En proceso
- Porcentaje de surtimiento completo de recetas médicas. Atendida.
- Porcentaje de personas asesoradas y derivadas a la unidad médica por Voluntarios de Salud y Voluntarios. En proceso
- Porcentaje de personas derivadas por parteras voluntarias. En proceso

Con el ajuste en los indicadores referidos se fortalece la evaluación del desempeño y la valoración objetiva de los resultados del Programa.

#### Evaluación al Programa IMSS-BIENESTAR

IMSS-BIENESTAR ha sido sujeto a 27 evaluaciones las cuales son un motor de cambio que contribuye al mejoramiento de la gestión y desempeño a partir de las recomendaciones y hallazgos desde una visión desvinculada del Programa.

En periodo 2003-2021, los resultados de dichas evaluaciones han destacado el diseño sólido del Programa, sustentado en cerca de 43 años de experiencia en el otorgamiento de servicios de salud, el cual ha dado

respuesta a las necesidades en salud de la población sin seguridad social, considerada la más vulnerable en términos de riesgos y daños a la salud.

Tipo de Evaluación	2003-2021
De Resultados	1
De Consistencia y Resultados	4
De Procesos	1
Costo – Efectividad	1
Específica (Integral)	2
Específica (Centros de Atención Rural a los Adolescentes)	1
Específica de Desempeño	5
Fichas de Monitoreo y Evaluación	8
Mesa Técnica de Revisión de Indicadores	2
Valoración de Enfoque de Resultados	2
Total	27

Cada una de las evaluaciones ha aportado áreas de mejora que repercuten en la calidad de los servicios de salud y se han convertido en un mecanismo de rendición de cuentas y transparencia.

En este sentido, fueron derivadas en ASM dos recomendaciones emitidas en materia de evaluación:

1. Valorar factibilidad de realizar evaluaciones complementarias.  
En el marco de la Transformación del Sistema de Salud y la recién incorporación de los servicios de salud de Nayarit al Modelo de Atención Integral a la Salud del Programa IMSS-BIENESTAR, se diseñó un estudio comparativo para conocer la percepción de la satisfacción de la población usuaria de los servicios de consulta externa de esta entidad. Recomendación en proceso de atención.
2. Considerar la realización de una revisión sistemática de la literatura para contar con un referente de evaluaciones externas potencialmente útiles para su realización.  
Con la presente actividad en proceso de atención, se complementarían las evaluaciones actuales realizadas al Programa IMSS BIENESTAR con

evaluaciones de programas similares para integrar una propuesta de evaluación.

#### Encuestas y sondeos de opinión

El Programa IMSS BIENESTAR desde sus orígenes ha sido pionero en la aplicación de encuestas. En el periodo 1981-2008, el Programa realizó estudios y encuestas con el propósito de conocer la distribución y frecuencia de la morbilidad, la mortalidad y sus factores relacionados, las condiciones de vida de las comunidades, el estado de la salud reproductiva y la satisfacción de los usuarios.

En 2013, ante la necesidad de fortalecer el proceso para la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios el Programa comprometió realizar encuestas propias. En 2014, derivado de una recomendación emitida en la Evaluación Especifica de Desempeño 2012-2013, se procedió al diseño metodológico, implementación y análisis de encuestas, a partir de los instrumentos utilizados por el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), pero adecuados a las necesidades de IMSS-BIENESTAR.

Posteriormente, derivado de los informes finales de las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2017 y 2018; así como de la Evaluación de Consistencia y Resultados 2017-2018 se derivaron Aspectos Susceptibles de Mejora:

Año	ASM Comprometido
2017	Fortalecer los estudios de confianza respecto a la opinión que la población tiene sobre los servicios que presta el Programa.
2018	Dar continuidad a los estudios de confianza en los servicios de consulta externa.
	Establecer mecanismos para que los avales ciudadanos no induzcan las respuestas en las encuestas de surtimiento de recetas.
2019	Aplicar encuestas de satisfacción en las áreas de Hospitalización, Quirófanos, Tococirugía de Hospitales Rurales o en otros establecimientos de salud (Unidades Médicas Móviles, Centros de Atención Rural al Adolescente y/o Centros Rurales de Atención Integral a la Mujer).
	Informar la tasa de rechazo a la aplicación de las encuestas realizadas en el Programa IMSS-BIENESTAR.

Ahora, en el ejercicio fiscal 2022, IMSS-BIENESTAR da continuidad al proceso de mejora en la evaluación de la satisfacción de los usuarios al comprometer tres ASM:

1. Establecer un procedimiento de selección de usuarios entrevistados que evite sesgos en las encuestas que aplica el Programa IMSS-BIENESTAR.

La recomendación se encuentra en proceso de atención, en la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción (ENCONSA) 2022 que se aplica en hospitales, se incorporó la selección sistemática de personas entrevistadas. Los resultados se tendrán en 2023.

2. Describir el procedimiento de capacitación del personal que aplica las encuestas.

La recomendación se encuentra en proceso de atención, para el levantamiento de la ENCONSA 2022 se actualizó el instructivo respectivo, además se fortalecerá la capacitación a través de un taller virtual a personal de trabajo social.

3. Incluir un inciso en las Reglas de Operación del Programa (ROP) sobre la información generada de las encuestas como insumo de monitoreo para incidir en la mejora de los servicios de salud.

La recomendación ya fue atendida en la Reglas de Operación 2022.

## Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

La pandemia provocada por SARS-CoV-2 puso a prueba la relevancia de las TIC en la producción, difusión, almacenamiento, comunicación y transferencia de información. Gracias al uso de las TIC fue posible mantener el contacto e intercambio de información entre las instituciones y población, que de manera presencial se vio limitada debido al confinamiento y aislamiento social decretado por las naciones para detener la circulación del virus y reducir los brotes.

Las TIC demostraron su capacidad de respuesta para atender necesidades en materia de educación, salud, seguridad, entretenimiento, comunicación con otras personas, adquirir bienes y servicios, continuar trabajando, entre otros aspectos.

De esta manera, el desarrollo de sitios web, los portales de información, el análisis de datos, las aplicaciones móviles a través de chats o videollamadas, las redes sociales, el aprendizaje automático, las herramientas de

aprendizaje fueron utilizadas en conjunto para proporcionar información sustantiva y combatir la propagación pandémica del Covid.

En este sentido, y aprovechando la experiencia de la Coordinación de Acción Comunitaria en la realización de actividades de apoyo a la atención médica frente a la pandemia, tales como la difusión de mensajes a través de carteles, mantas, lonas, bardas pintadas, periódicos murales, dípticos y trípticos, perifoneos, videos, audios y dispositivos móviles (WhatsApp), la siguiente recomendación se derivó en ASM:

1. Implementar estrategias novedosas de interacción entre la población objetivo y los servicios de salud del Programa, mediante una comunicación digitalizada, de carácter eminentemente preventivo, con el objetivo de proporcionar en forma simultánea, permanente, económica y a distancia, información relevante.  
Con la aceptación de este ASM se fortalece las actividades de educación, promoción de la salud y prevención de enfermedades.

### III. Fuentes de información utilizadas

- Evaluación de Consistencia y Resultados 2020-2021.
- Ficha de Monitoreo y Evaluación 2020-2021.