



# **INFORME MONITOREO PLAN OPERATIVO ANUAL DIRECCION CENTRAL SNS**

**Trimestre Abril - Junio**

**DEPARTAMENTO MONITOREO & EVALUACIÓN  
DIRECCION CENTRAL DEL SERVICIO NACIONAL DE SALUD**

**AGOSTO, 2017  
DISTRITO NACIONAL**

AUTORIDAD

Dr. Nelson Rodríguez Monegro                      Director Ejecutivo SNS

EQUIPO COORDINADOR SNS

Salvador Saneaux                                      Director Planificación y Desarrollo

Ilka González    Coordinadora Monitoreo y Evaluación PPP

EQUIPO TÉCNICO M&E SNS

Ilka González    Coordinadora Departamento Monitoreo y Evaluación PPP

Josefina Rosa    Encargada División Monitoreo y Evaluación PPP

Gladioly Flores                                        Encargada División Formulación de PPP

Claudia D ´Oleo                                        Técnica Monitoreo y Evaluación

Josalen Góndrez                                      Técnica Monitoreo y Evaluación

Samuel Félix    Técnico Monitoreo y Evaluación

Danneybis Vólquez                                  Auxiliar Administrativa

# Índice

Estructura de la matriz del Plan Operativo Anual (POA) .....	4
Estructura de la matriz de Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) .....	5
Relación de entrega de los formularios RTP de acuerdo a la fecha de reporte.....	6
Resultados del monitoreo del POA .....	7
Servicio Regional de Salud Metropolitano .....	7
Resultado Esperado 1 .....	7
Resultado Esperado 2 .....	8
Resultado Esperado 3 .....	9
Resultado Esperado 4 .....	10
Resultado Esperado 5 .....	10
Resultado Esperado 6 .....	11
Resultado Esperado 7 .....	12
Resultado Esperado 8 .....	13
Resultado Esperado 9 .....	19
Resultado Esperado 10 .....	19
Plan de Mejora: Observaciones y recomendaciones .....	21
Anexos .....	23
Tabla de la ejecución por Resultados Esperados .....	23
Gráfico de la ejecución por Resultados Esperados.....	23

## Introducción

El Plan Operativo Anual (POA) constituye la desagregación operativa del Plan Estratégico Institucional (alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público), conteniendo objetivos, productos, indicadores, metas, cronogramas, resultados esperados y actividades que se impulsarán en el transcurrir del año, y que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos.

Por lo que evaluar periódica y sistemáticamente los progresos del Plan Operativo Anual (POA) es una tarea que garantizará que las autoridades, puedan disponer de informaciones que le faciliten la toma de decisiones de forma pertinente y oportuna.

El monitoreo es el acompañamiento sistemático y periódico de la ejecución de una actividad o proceso para verificar el avance hacia la ejecución de una meta, la adecuada utilización de recursos para lograr dicho avance y la consecución de los objetivos planteados durante el proceso de ejecución, con el fin de detectar oportunamente deficiencias, obstáculos o necesidades de ajuste.

La evaluación es el proceso sistémico y objetivo que verifica la eficacia, eficiencia y efectividad de los planes; a la luz de sus objetivos, en cada una de las dimensiones de ejecución y obtención de resultados, debiendo tomar en cuenta los avances en el cumplimiento de los compromisos establecidos, en relación con los acuerdos, planes locales, nacionales y referentes internacionales ineludibles (Planes de Desarrollo Sectoriales, Metas Presidenciales, Agenda Nacional de Desarrollo, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Acuerdos Internacionales, etc.).

El documento que describe el Plan de Monitoreo y Evaluación (PME) del Plan Operativo Anual (POA) del Servicio Nacional de Salud y los Servicios Regionales de Salud.

Está conformado por un Sistema de Monitoreo y un Plan de Evaluación:

- El Sistema de Monitoreo tiene como objetivo acompañar el comportamiento del proceso de ejecución con relación a:

(i) La ejecución de las actividades programadas;

(ii) La congruencia de la ejecución presupuestaria en relación a las actividades programadas; y,

(iii) El alcance de los Productos previstos en el plan.

- El Plan de Evaluación tiene como objetivo informar sobre el alcance de las metas del resultado anual y del impacto que el logro de los productos pueda tener sobre los resultados planificados; medidos a partir del seguimiento a sus respectivos indicadores. También informa sobre el comportamiento de los indicadores, los riesgos y las medidas de mitigación, para que los objetivos puedan ser alcanzados.

## Estructura de la matriz del Plan Operativo Anual (POA)

 <b>Servicio Nacional de Salud</b> Dirección de Planificación y Desarrollo Matriz de identificación de Productos/Resultados Año 2017															
<b>Línea Estratégica 1</b>															
<b>1.1.1 Integrar un comité gestor de Dirección estratégica en el Nivel Central</b>															
1		2												3	4
Código Acción	Acciones Programables Presupuestables	1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre			Total de Acciones	Medio de Verificación
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
DE 1.1.1	Resolución de conformación del Comité Gestor de Dirección Estratégica del SNS	1												1	Resolución
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>1.2.1 Definir una estructura funcional de transición en el Nivel Central</b>															
1		2												3	4
Código Acción	Acciones Programables Presupuestables	1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre			Total de Acciones	Medio de Verificación
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
P1.2.1	Mesa de trabajo para la socialización de la Estructura de la Dirección Central del SNS	1												1	Estructura SNS
P1.2.2	Mesa de trabajo para la realización del Manual de Funciones y Puestos de la Dirección Central del SNS	1												1	Manual de funciones y puestos
AC1.2.1	Encuentro para presentar y consensuar las normativas establecidas por el Dpto.		1											1	Documento de la normativa
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	

**Está integrada por 6 hojas de cálculos, que contienen:**

1. Matriz de identificación de Productos/Resultados
2. Programación Anual de las Acciones Programables Presupuestables o Matriz de identificación de Productos/Resultados
3. Programación de Insumos por Acciones
4. Necesidades Inversión Infraestructura
5. Necesidades Inversión de Equipos
6. Consolidado Presupuesto Estimado de Ingresos y Gastos

## Estructura de la matriz de Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA)

Form. Nº 1 MEP



SERVICIO NACIONAL DE SALUD

"Año del Desarrollo Agroforestal"

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico Institucional

Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP

Matriz de Monitoreo y Evaluación de la Producción Institucional

Actividades Programadas del Plan Operativo Anual 2017

Trimestre: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Dirección y/o Departamento: \_\_\_\_\_

Resultado	Producto	Código	Actividades	Meta		Tiempo		Gasto		Indicadores			Observaciones		
				P (a)	E (b)	P (c)	E (d)	P (e)	E (f)	Efectividad g-h/a * 100	Eficacia h-g * c/d	Eficiencia i-h * e/f	Meta	Tiempo	Gasto
				1	1	30	40	5000	4500	100%	75%	88%			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
										#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			

Mientras que la matriz para la evaluación trimestral del POA está integrada por:

1. Actividades Programadas del Plan Operativo Anual
2. Actividades No Programadas que están asociadas a los Resultados y/o Productos del POA
3. Actividades No Programadas que no están asociadas a los Resultados y/o Productos del POA 2017

**Relación de entrega de los formularios RTP de acuerdo a la fecha de reporte.**

<b>Dirección/Departamento/División</b>	<b>A tiempo</b>	<b>Fuera de tiempo</b>
Monitoreo & Evaluación	✓	
URGM	✓	
Unidad Cartografía	✓	
Gestión de Almacén	✓	
Unidad de Odontología	✓	
Coordinación Regional de Gerencia de Áreas	✓	
Coordinación Especializada y Asistencial	*	
Gerencia Administrativa y Financiera	*	
Sistema de Información	*	
RRHH	*	
Comunicaciones	*	
Almacén	*	
Tecnología de la Información	*	
Desarrollo organizacional y calidad en los servicios de atención en salud.	*	
Mantenimiento	*	
Compras	*	
Gestión de Usuarios	*	
Gerencia Asistencial	*	
Capacitación y desarrollo	*	
Jurídica	*	
Relaciones Públicas	*	

\* Se desconoce la oportunidad de la remisión de los reportes.

## **Resultados del monitoreo del POA**

El Plan Operativo Anual (POA) 2017 del Servicio Regional Metropolitano, cuenta con un total de 26 Resultados Esperados que a su vez tienen integrados 100 productos, 483 actividades programables y presupuestables que contienen 19, 242,803 acciones a ejecutar durante el año vigente.

A continuación, los resultados del trimestre abril-junio 2017 del monitoreo realizado al Servicio Regional de Salud Metropolitano.

### **Servicio Regional de Salud Metropolitano**

#### **Resultado Esperado 1**

Incrementada la sostenibilidad financiera de la Red, mediante la implementación de un Modelo de Gestión Económico y Financiero que permita reducir las brechas entre los recursos y las necesidades

**Producto 1:** Gestión para Cierre de brechas en la facturación en los CEAS.

#### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar inventario del sistema de facturación de los establecimientos del SRSM (49)*
- *Determinar requerimiento de equipos, mobiliario, programa informático y de personal (20)*
- *Capacitación de personal (12)*
- *Montar los sistemas de facturación (49)*

Las primeras tres actividades fueron ejecutadas con una efectividad y eficacia de 100%. La eficiencia no pudo ser medida por carecer de los montos de ejecución.

La cuarta actividad no presenta ejecución, por lo cual se valora en 0%.

**Producto 2:** Gestión de recursos financieros, vía cooperación y/o donación.

#### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Identificar necesidades de proyectos (4)*
- *Formular los proyectos (4)*
- *Identificar fuentes de financiamiento (4)*
- *Gestionar Negociación de proyectos (1)*
- *Gestionar Cooperación técnica (1)*
- *Implementación y seguimiento a los proyectos (1)*

La primera actividad presenta una efectividad de 75% y una eficacia de 100%.

Las actividades segunda, tercera, cuarta y quinta, presenta una efectividad y eficacia de 100%.

La sexta actividad no presenta ejecución, por lo cual se valora su nivel de cumplimiento en 0%.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de las actividades por carecer de los datos correspondientes.

**Producto 3:** Implementación de un sistema de análisis de costo y mejoramiento de la productividad en el SRSM.

**Comentario:** Para este producto se programaron 4 actividades con 4 acciones, las cuales se describen a continuación.

- *Solicitar a gerencia estratégica levantamiento de información de análisis de costo para implementar facturación (1).*
- *Aplicar las herramientas de análisis de costo y productividad (1)*
- *Elaborar el informe de resultado. (1)*
- *Realizar seguimiento a las mejoras realizadas. (1)*

Estas actividades no presentan ejecución por lo cual se valora en 0%

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 1 es 43% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

## **Resultado Esperado 2**

Sistemas de información digitales estandarizados, que permita el flujo de información entre niveles y facilite la toma de decisiones desarrollados e implementados

**Producto 1:** Implementación de los Sistemas de Información estandarizados primer nivel de atención.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar requerimiento de equipamiento en base a la brecha identificada en Centro de Información Gerencias de Áreas. (6)*
- *Dar seguimiento al registro de información. (4)*

La primera actividad presenta una efectividad y eficacia de 83%. La segunda actividad presenta una efectividad y eficacia de 67%.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de las actividades por carecer de los montos de ejecución.

**Producto 2:** Implementar sistema de auditoria de la calidad de la informacion.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- Realizar seguimiento a reportes (6)
- Reportar a Instancias superiores (1)
- Auditar calidad datos reportados (6)
- Realizar informes, consolidado (6)
- Realizar reuniones técnicas de socialización de resultados con gerencias de áreas (6)
- Realizar seguimiento a planes de mejoras. (6)
- Consolidar formatos de morbilidad trimestral (formatos de memorias) (49)

La primera y tercera actividad presenta una efectividad y eficacia de 67%.

La segunda y cuarta actividad fueron ejecutadas con una efectividad y eficacia de 100%.

La quinta actividad presenta una efectividad y eficacia de 17%.

La sexta actividad no presenta ejecución, por lo cual se valora en 0%.

La sexta actividad presenta una efectividad y eficacia de 37%.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de las actividades por carecer de los datos correspondientes.

**Producto 3:** Administración de redes y comunicaciones (Área de tecnología).

**Comentario:** Para este producto se programaron 3 actividades con 3 acciones, las cuales se describen a continuación.

1. Monitorear de los Enlaces de Comunicaciones (1)
2. Mantener y reparar equipos (1)
3. Seguridad de sistema y de la información (1)

Estas actividades no presentan ejecución por lo cual se valora en 0%

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 2 es 21% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

### **Resultado Esperado 3**

Aumentados los establecimientos de salud que cumplen con los criterios de habilitación definidos por el MSP

**Producto 1:** Adecuación la capacidad resolutiva de los centros de atención en salud con base en las necesidades de la población a través de la habilitación y organización en red.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- Solicitar habilitación en los centros de Primer Nivel Atención a Dirección de Habilitación. (40)

- *Dotar de insumos y equipos mínimos sugeridos para ser habilitados los Centros de PNA. (40)*
- *Inspeccionar los PNA a los cuales se le solicito habilitación. (40)*
- *Informe de Evaluación de Estatus de requerimientos de la habilitación los servicios de PNA por la DPS (40)*
- *Entregar a CPN el certificado la habilitación emitida por la Dirección de Habilitación. (40)*

Estas actividades no presentan ejecución, por lo cual se valora en 0%.

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 3 es 0% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

### **Resultado Esperado 4**

Monitoreados los objetivos propuestos y definidos los alcances de cumplimiento.

**Producto 1:** Gestión de Monitoreo de Planes, convenios, acuerdos y proyectos.

#### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar seguimiento a reportes de POA y/o convenios, proyectos. (1)*
- *Reportar a Instancias superiores (1)*
- *Auditar calidad de datos reportados (6)*
- *Realizar informes de Monitoreo. (1)*
- *6.Realizar reuniones técnicas de socialización de resultados con gerencias de áreas (1)*
- *Realizar seguimiento a planes de mejoras. (1)*

Estas actividades presentan una efectividad y eficacia de 100%, exceptuando la cuarta actividad que presenta una efectividad de 200%, por lo cual se nivela a 100%.

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 4 es 100% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

### **Resultado Esperado 5**

Red de Atención Primaria articulada, coordinada y fortalecida.

**Producto 1:** Conformación de UNAP.

#### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar auditoria de procesos de conformación de UNAP (1)*
- *Elaborar informe de Auditorias. (1)*

- *Reuniones socialización de informes de avances de los procesos. (1)*
- *Elaboración de Croquis. (1)*
- *Actualizar y/o llenar y digitalizar web fichas familiares (adscripción y censo) (1)*
- *Elaborar ASIS de la UNAP. (1)*
- *Elaborar mapa de usuarios (1)*
- *Programar consultas según cartera de servicios de la UNAP (1)*
- *Implementar POA 2017. (1)*
- *Ejecutar POA 2017 (1)*
- *Instalar sistemas de registros para reporte de Información. (1)*

La primera actividad presenta una efectividad y eficacia de 300%, por lo cual se nivela a 100%. Sin justificar el porqué del sobrecumplimiento.

La segunda y tercera actividad presentan una efectividad y eficacia de 100%. La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de las actividades por carecer de los datos asociados a la ejecución presupuestaria.

Las demás actividades no presentan ejecución, por lo cual se valora en 0%.

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 5 es 45% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

## **Resultado Esperado 6**

Atención a la urgencia y emergencia cumpliendo criterios de calidad y coordinación.

**Producto 1:** Atención a la urgencia y emergencia cumpliendo criterios de calidad y coordinación CEAS.

### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

*1. Identificar de requerimientos mínimos de habilitación de para brindar servicios acordes a normar y protocolos. (1)*

*1. Dotar de requerimientos mínimos de habilitación de para brindar servicios acordes a normar y protocolos. (1)*

Las actividades no presentan ejecución, por lo cual se valora en 0%.

**Producto 2:** Implementación del plan de emergencia, desastre y catástrofe colectivos.

### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Elaborar Plan de emergencia, desastre y catástrofe colectivos. (1)*
- *Socializar el Plan con directores de EE. SS (1)*
- *Capacitar al personal (1)*
- *Monitorear la Implementar los planes de contingencia. (1)*

Las actividades no presentan ejecución, por lo cual se valora en 0%.

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 6 es 0% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

## **Resultado Esperado 7**

Garantizado Acceso universal a medicamentos en la Red de Primer Nivel de atención.

**Producto 1:** Provisión y dispensación de medicamentos trazadores en PNA de la población atendida.

### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Proveer a las UNAP de medicamentos Trazadores para población atendida. (196)*
- *Proveer insumos para laboratorio clínico (1)*
- *Registrar entrega mensual de medicamentos por pacientes. (196)*
- *Reportar en formulario de SUGEMI (598)*

La primera y tercera actividad fueron ejecutadas con 100% de efectividad y eficacia.

La segunda actividad muestra una efectividad de 100% y una eficacia de un 87%.

La cuarta actividad presenta una efectividad y eficacia de 88%.

**Producto 2:** Gestión de URGM.

### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Proveer a las UNAP de medicamentos para todos los usuarios adscritos con ECNT (196)*
- *Proveer insumos para laboratorio clínico (1)*
- *Registro de entrega mensual de medicamentos por pacientes. (1)*
- *Reportar en formulario de SUGEMI (1)*

La primera actividad presenta una efectividad y una eficacia de 100%. La eficiencia no pudo ser medida por falta de datos.

Las demás actividades no presentan ejecución, por lo cual se valora en 0%.

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 7 es 96% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

## **Resultado Esperado 8**

Gestionados los procesos y procedimientos de la Dirección Regional. (Resultado Esperado no perteneciente al PEI SNS)

**Producto 1:** Gestión de Almacén.

### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar pedido de bienes e insumos (3)*
- *Realizar despacho de requisiciones (3)*
- *Realizar recepción de bienes e insumo (3)*
- *Realizar Inventario de existencia de bienes e insumos (1)*

La primera, segunda y tercera actividad fueron ejecutadas con 100% de efectividad y eficacia.

La cuarta actividad no presenta ejecución por lo cual se valora en 0%.

**Producto 2:** Gestión de en el mantenimiento y reparación de infraestructura física y equipamiento.

### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar Mantenimiento Infraestructura (1)*
- *Elaborar presupuesto de obras. (1)*
- *Supervisar y recepcionar las obras y mantenimiento de EE. SS (1)*
- *Realizar construcción (1)*
- *Realizar Informes de Mantenimiento y recepción de Obras entregadas. (1)*

La primera y tercera actividad presentan una efectividad y una eficacia de 100%. La eficiencia no pudo ser medida por falta de datos.

Las demás actividades fueron validadas para reprogramación.

**Producto 3:** Labores de mantenimiento preventivo y correctivo ejecutadas en instalaciones y equipos.

**Comentario:** Para este producto se programaron 3 actividades con 3 acciones, las cuales se describen a continuación.

- *Informe de estatus de instalaciones físicas, equipos y mobiliarios de inspección realizados por la DPS a través de informe enviado por las Gerencia de Áreas. (1)*

- *Realizar inventario de equipos y herramientas de trabajo usadas y reguardadas. (1)*

Estas actividades no presentan ejecución por lo cual se valora en 0%

**Producto 4:** Gestión de compra.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Tramitar la autorización de compras (130)*
- *Realizar compras directas (86)*
- *Realizar compras menores. (30)*
- *Realizar compras por comparación de precios. (1)*

La primera actividad presenta una efectividad y una eficacia de 90%. Las actividades restantes presentan una ejecución de 100%, tanto para efectividad como para eficacia.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 5:** Revisión de ejecución de fondos hospitalarios.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar la revisión de las cuentas de ventas de servicios (147)*
- *Realizar la revisión de las cuentas de los fondos reponibles (82)*

La primera actividad presenta una efectividad y una eficacia de 26%. La segunda actividad presenta una ejecución de 72% para efectividad y 71% para el indicador de eficacia.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 6:** Gestión Tesorería.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar Emisión de cheques y pagos (269)*
- *Archivar copia de cheques y soportes (269)*
- *Realizar Pago de viáticos y dietas (269)*

La primera y segunda actividad presentan una efectividad y una eficacia de 104%, por lo cual se nivela a 100% para fines de medición.

La tercera actividad presenta una ejecución de 37% para efectividad y para el indicador de eficacia.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 7:** Implementación de coordinación atención a los usuarios.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar inventario de necesidades para implementar la coordinación de Usuarios. (1)*
- *Conformar la coordinación de atención de Usuarios en los CEAS. (1)*
- *Capacitar al personal en los servicios de coordinación de Usuarios. (1)*
- *Supervisar la gestión de los servicios de quejas y sugerencias (1)*
- *Realizar estudio de satisfacción de usuarios externos. (1)*
- *Elaborar y reportar informe de resultado de encuesta de satisfacción. (1)*

Estas actividades fueron reprogramadas en vista que esta dependencia carecía de responsable.

**Producto 8:** Gestión de calidad de la atención en los Servicios de salud del SRSM.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Supervisar servicios del Programa TB. (44)*
- *2.Supervisar servicios del Programa VIH (12)*
- *3.Supervisar servicios de la CPNA y/o UNAP (7)*
- *Supervisar Servicios de Laboratorios Clínicos de apoyo diagnóstico al PNA (30)*
- *Supervisar la Gestión Asistencial de los CEAS (13)*
- *Elaborar Informes de Supervisiones (3)*
- *Socializar Trimestralmente informes de supervisiones con los equipos involucrados (1)*

La primera, segunda, tercera, cuarta y séptima actividad presentan una efectividad y una eficacia de 100%.

La quinta actividad presenta una ejecución de 92% para efectividad y para el indicador de eficacia.

La sexta actividad presenta una ejecución de 67% tanto en efectividad como en eficacia.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 9:** Gestión de nombramiento.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Recibir Solicitudes De Nombramiento (79)*
- *Tramitar solicitudes de nombramiento al SNS (85)*
- *Recibir y Tramitar Proceso de pasantía de Ley (215)*
- *Recibir y tramitar finalización de pasantía de Ley (126)*

La primera actividad presenta una efectividad y una eficacia de 59%.

La segunda actividad presenta una ejecución de 62% para efectividad y para el indicador de eficacia.

La tercera actividad presenta una ejecución de 104% tanto en efectividad como en eficacia. La sobre-ejecución se nivela a 100%.

La quinta actividad presenta una efectividad y una eficacia de 178%, por lo cual se nivela a 100%.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 10:** Implementación de plan de capacitación continua para la Dirección Regional y Gerencias de Áreas.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar detección de necesidades de capacitación según la herramienta adecuada (1)*
- *Elaborar el plan de capacitación (1)*
- *Realizar Talleres en guías, normas, protocolos, manuales e instructivos de PNA (18)*
- *Realizar cursos técnicos desempeño en la gestión administrativa y de control de los servicios (9)*
- *Evaluar resultados de la capacitación (3)*
- *Elaborar informe de la evaluación de la capacitación e inducción (1)*

La primera actividad presenta una efectividad y una eficacia de 100%.

La segunda actividad presenta una ejecución de 0%.

La tercera actividad presenta una ejecución de 83% tanto en efectividad como en eficacia.

La cuarta actividad presenta una efectividad y una eficacia de 56%.

La quinta actividad presenta una efectividad y una eficacia de 33%.

La sexta actividad presenta una efectividad y una eficacia de 100%.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 11:** Inducción al personal de nuevo ingreso.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Identificar y convocar personal de nuevo ingreso a la institución para inducción (3)*
- *Realizar taller de inducción a nuevo ingreso (3)*
- *Evaluar nivel de conocimiento del participante en las inducciones (3)*

➤ *Informe de inducciones realizadas (1)*

Las actividades presentan una efectividad y una eficacia de 100%.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 12:** Gestión subsistema de reclutamiento y selección de personal.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Aplicar procedimiento de reclutamiento y selección (41)*
- *Registrar solicitudes en la base de datos (266)*
- *Contratar Personal (19)*

La primera actividad presenta una ejecución de 0%.

La segunda actividad fue ejecutada con 81% de efectividad y eficacia.

La tercera actividad presenta un 121% para los indicadores de efectividad y eficacia. La sobre-ejecución se nivela a 100%.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 13:** Implementación del sistema de registro y control de personal.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Entrenar la personal de los establecimientos en el manejo del sistema de registro y control (3)*
- *Análisis del reporte de asistencia (1)*
- *Actualizar y/o organizar los expedientes del personal en los establecimientos del SRSM (3)*
- *Gestionar solicitud de inclusión y/o exclusión en nómina (3)*
- *Entregar nómina a gerencia financiera (3)*
- *Recibir y canalizar las licencias médicas por enfermedad común y por maternidad (1)*
- *Elaboración de planes de mejora (3)*
- *Realizar seguimiento a las mejoras realizadas (3)*

La primera, tercera, séptima y octava actividad presentan una ejecución de 0%.

La segunda, cuarta quinta y sexta actividad fue ejecutada con 100% de efectividad y eficacia.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 14:** Gestión de los servicios jurídicos.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Elaborar informe de revisión jurídica de los contratos relativo a la DRS (1)*
- *Acompañar en materia jurídica en la implementación de acuerdos y convenios (1)*
- *Informe de acompañamientos (1)*
- *Elaborar plan de acción para la representación a la DRSM, según caso a defender (1)*
- *Presentar ante órgano jurisdiccional que corresponda (1)*
- *Elaborar informe final a la dirección regional (1)*
- *Realizar seguimiento para caso de reenvío (1)*
- *Realizar reuniones con representantes legales de las partes actuantes (1)*

Las primeras cinco actividades presentan una ejecución de 100%.

La sexta y séptima actividad fueron validadas para reprogramación.

La octava actividad presenta una ejecución en 0%.

La eficiencia no pudo ser medida en ninguna de estas, por falta de datos.

**Producto 15:** Gestión de los Recursos financieros a primer nivel de atención para fortalecer atención primaria según lo planificado.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar levantamiento y evaluación de infraestructura física (1)*
- *Realizar y entregar informe técnico (1)*
- *Recepcionar la obra (1)*

Estas actividades fueron reprogramadas para el trimestre siguiente.

**Producto 16:** Implementación de oficinas atención a los usuarios Gerencias de Áreas y CEAS.

**Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar inventario de necesidades. (1)*
- *Conformar las oficinas. (1)*
- *Capacitar al personal. (1)*
- *Supervisar el uso de buzón de quejas y sugerencias (1)*
- *Realizar estudio de satisfacción de usuarios. (1)*
- *Elaborar y reportar informe de resultado (1)*

Estas actividades fueron reprogramadas para el trimestre siguiente.

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 8 es 72% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

## **Resultado Esperado 9**

Desarrollada e implementada las intervenciones con carácter preventivo, de promoción y asistencia de las enfermedades crónicas no transmisibles.

**Producto 1:** Mejorado el acceso los servicios Odontológicos.

### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Realizar supervisión de acompañamiento y capacitación en servicio (10)*
- *Elaborar informe y plan de mejora (1)*
- *Socializar informe para implantar plan de mejora (1)*
- *Evaluación y Ejecución del Plan de mejora (1)*
- *Cursos de capacitación (3)*

La primera actividad fue ejecutada con 110% de efectividad y eficacia, por lo cual se nivela a 100%.

La segunda y quinta actividad presentan una ejecución de 100%.

La tercera y cuarta actividad no presenta ejecución por lo cual se valora en 0%.

La eficiencia no pudo ser medida por carecer de los datos correspondientes.

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 9 es 94% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

## **Resultado Esperado 10**

Gestionado e implementado del Plan de Comunicación Interna y Externa del SNS

**Producto 1:** Implementación y actualización del plan de comunicación interna y externa.

### **Comentario:**

Para este producto se programaron las actividades que se describen a continuación:

- *Relaciones públicas representantes del SRSM (combustible, tarjetas de presentación, Uniformes, t-shirts) (1)*
- *Suscribirse a Periódicos (1)*

- *Administración de redes sociales (1)*
- *Realizar Gestión de ruedas de prensa y Publicaciones (330)*
- *Determinar las fuentes de información para la elaboración del boletín (1)*
- *Diseñar y elaborar el contenido temático del boletín (1)*
- *Realizar distribución o divulgación del boletín (1)*

La primera y segunda actividad presentan una ejecución de 0%.

La tercera, quinta, sexta y séptima actividad presentan una ejecución de 100%.

La cuarta actividad presenta una ejecución 70% para los indicadores de efectividad y eficacia.

La eficiencia no pudo ser medida por carecer de los datos correspondientes.

***El porcentaje alcanzado para el Resultado Esperado 10 es 70% relacionado al cumplimiento de sus actividades en el trimestre abril-junio 2017.***

## **Plan de Mejora: Observaciones y recomendaciones**

Algunas situaciones a destacar son las siguientes:

- Dificultad en la recolección de los datos, ya que un porcentaje significativo de dependencias no remite oportunamente los formularios RTP y las evidencias correspondientes al departamento de M&E de este SRS.
- En algunos casos, las metas de las actividades programadas en el POA están sobrestimadas por lo que, al registrar su ejecución, presentan porcentajes inferiores al esperado. Además, se contemplan actividades de prestación de servicios (que deben ser reportadas en la plantilla PPGA, de las Gerencias de Área y la PPNE de los CEAS).
- Medios de verificación no congruentes a las actividades a ejecutar y/o actividades que no garantizan el alcance de los resultados esperados contemplados.
- La reprogramación de las actividades, obedece generalmente a una inadecuada planificación en las mismas o a factores externos que inciden en su cumplimiento, otras no se colocaron como reprogramadas por carecer de los sustentos de reprogramación.
- Ausencia de la ejecución presupuestaria de todas las actividades, lo que imposibilita la valoración del indicador de eficiencia y que conlleva a una auto asignación de cumplimiento en 0%.
- Fue recomendado en la visita de monitoreo del segundo trimestre, solicitar la aprobación de un addendum de POA por las desviaciones encontradas en la visita.

Por lo cual, se recomienda:

- Socializar los compromisos asumidos en el POA con los colaboradores de las diferentes dependencias del SRS. Desde las dependencias se debe dar seguimiento al cumplimiento de las actividades y realizar levantamiento mensual de los avances.
- Velar por la calidad y relevancia de las metas, considerando los recursos asignados en la plantilla PPGR3, la planeación articulada con otras dependencias internas y externas.
- A futuro debe omitirse la inclusión de metas cuya ejecución recae en otra dependencia, tareas y funciones propias del área (del día a día), y que no impacten en la consecución de los productos y resultados esperados.
- De igual manera, los responsables de las dependencias del SRSM, deben analizar oportunamente las variaciones que realizarán a la planeación y/o programación del plan operativo (reprogramación), y que estas cuenten con una justificación válida, al momento de insertarse en el RTP4. Las evidencias que justifiquen la reprogramación, deben ser enviadas de forma digital tanto a M&E SRSN, como este último hacia M&E SNS. En lo próximo, las solicitudes de reprogramaciones que no cumplan con este requisito serán desestimadas.
- Describir los análisis de rendimiento en las actividades que reporten un cumplimiento menor al 80% o superior al 100%, en cualquiera de los tres indicadores objetos de medición (efectividad, eficacia y eficiencia).
- Fortalecer la coordinación y comunicación entre las dependencias que participan en la ejecución de las actividades.

- M&E SRSN debe monitorear rutinariamente el avance del POA para evitar desfases y bajo cumplimiento previo al monitoreo trimestral por parte del equipo de M&E de la Dirección Central del SNS.

**El nivel de cumplimiento de este Servicio Regional de Salud para el trimestre abril-junio es de un 54%.**

## Anexos

### Tabla de la ejecución por Resultados Esperados

Resultados	Planificada	Ejecutada	%
1	149	91	43
2	83	34	21
3	200	0	0
4	11	11	100
5	11	5	45
6	6	0	0
7	1190	1114	96
8	1796	1387	72
9	16	15	94
10	336	234	70
<b>Total</b>	<b>3798</b>	<b>2891</b>	<b>54</b>

### Gráfico de la ejecución por Resultados Esperados

