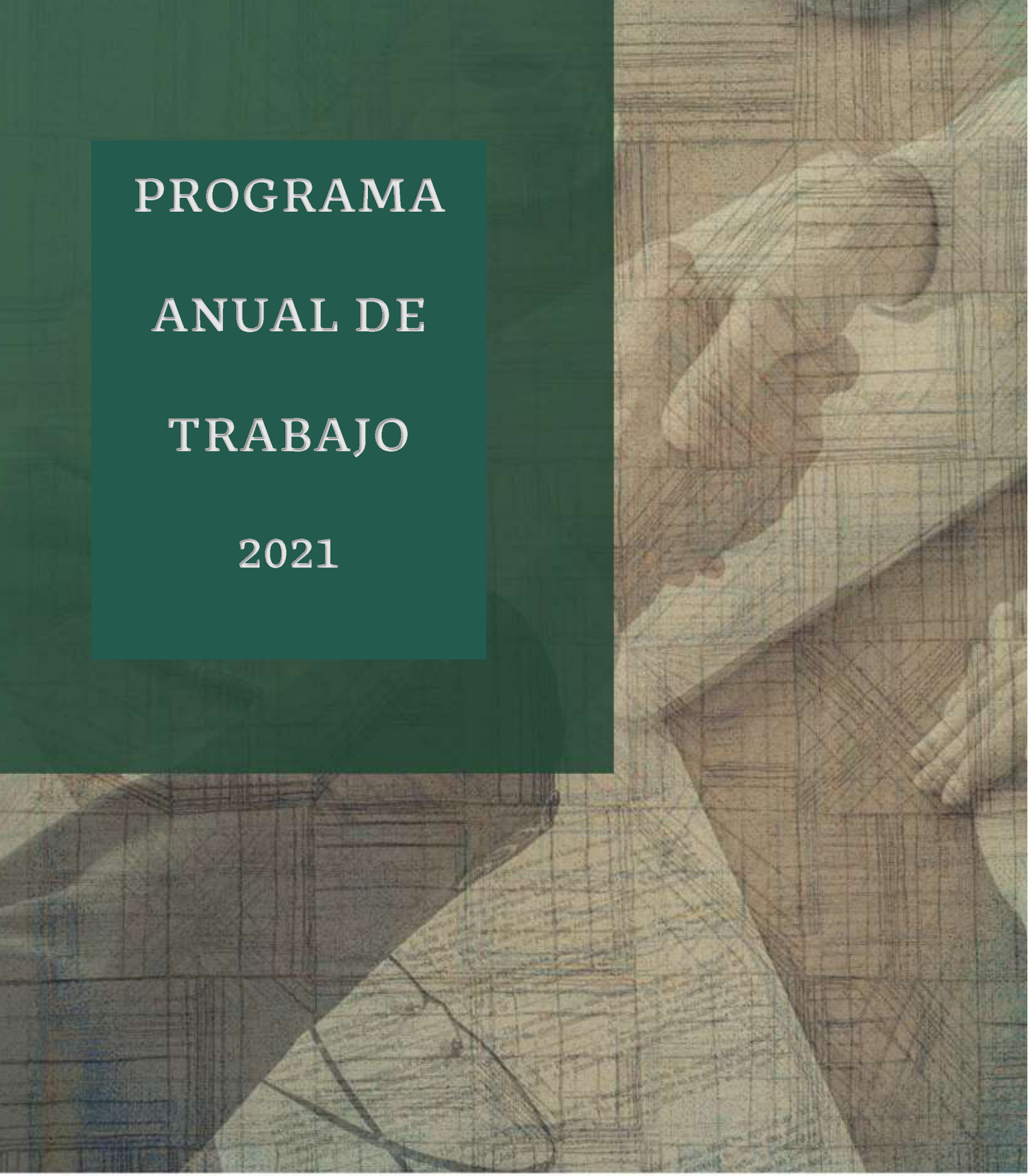
# PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2021



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

## 1.- Índice


| | | |
|---|---|---|
| 2. | Fundamento normativo para la elaboración del programa | 6 |
| 3. | Siglas y acrónimos | 14 |
| 4. | Origen de los recursos para la instrumentación del Programa | 16 |
| 5. | Diseño organizacional | 18 |
| 6. | Estrategias prioritarias y acciones puntuales | 21 |
| 7. | Metas para el bienestar y parámetros | 29 |
| 8. | Mapa estratégico CONAMED | 44 |
| 9 | Evaluación y seguimiento del Programa Anual de Trabajo | 46 |
| 10 | Firmas de autorización | 49 |

| COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO | |
|---|---|
| Plan Nacional de Desarrollo 2019 -2024 | II. POLÍTICA SOCIAL |
| Plan Nacional de Desarrollo 2019 -2024 Línea de acción | Salud para toda la población |
| PROSESA 2020 - 2024 Objetivos prioritarios | 2. "Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano."<br>3. "Incrementar la capacidad humana y de infraestructura en las instituciones que conforman el SNS, especialmente, en las regiones con alta y muy alta marginación para corresponder a las prioridades de salud bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos." |
| PROSESA 2020 - 2024 Estrategia | 2.3. Fortalecer un modelo de atención integral y asistencia social para optimizar la eficiencia y efectividad en los procesos y ampliar la cobertura de los servicios de salud y asistencia social.<br>3.2. Desarrollar e implementar estrategias integrales para garantizar la suficiencia, formación y profesionalización del personal encargado de otorgar los servicios de salud y asistencia social, bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos. |
| PROSESA 2020 - 2024 Acción específica | 2.3.8 "Impulsar el uso de mecanismos alternativos, como son la conciliación y el arbitraje, para la atención de controversias y solución de conflictos en salud"<br><br>3.2.8 "Fortalecer la capacitación y educación continua para la actualización de todo el personal en su ámbito de competencia, en el nuevo modelo de salud y para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento oportuno de las enfermedades crónico-degenerativas" |
| Misión | Somos la institución pública que a través de mecanismos alternativos de solución de controversias propicia la avenencia entre usuarios y prestadores de servicios médicos; colaboramos con autoridades de procuración e impartición de justicia; generamos investigaciones, recomendaciones y acciones educativas para mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente. |
| Visión | Ser referencia nacional e internacional en la atención de controversias médicas, generando conocimiento para mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente. |
| Nombre del PAE | Proyección de los mecanismos alternativos de solución de controversias como la mejor opción de solución de quejas médicas. |
| Objetivo del PAT | Establecer un proceso continuo de planeación, supervisión y control que permita identificar posibles retrasos y/o desviaciones en los resultados de la gestión en la CONAMED. |

## 2.- Fundamento normativo para la elaboración del programa.

El diseño e implantación de planes y estrategias en las instituciones públicas de México, es una obligación señalada en la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos (CPEUM) y en la Ley de Planeación (LP). Con estos instrumentos, el titular del Ejecutivo publica el Plan Nacional de Desarrollo (PND) correspondiente a cada sexenio y las actividades que impactarán en el desarrollo integral del país.

La planeación nacional que realiza el Gobierno Federal en México se sustenta en el artículo 26 de la CPEUM, el cual señala que: "*El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía…*"

Con el fin de dotar al Estado de una plataforma legal, se decretó, en 1983, la Ley de Planeación. Con base en ella, el titular del Ejecutivo debe diseñar el PND correspondiente a cada sexenio y las actividades de la Administración Pública Federal, así como las relaciones de coordinación regional con las entidades federativas. El artículo 3 de la misma LP señala:

"*Para los efectos de esta Ley se entiende por planeación nacional de desarrollo, la ordenación racional y sistemática de acciones que, con base en el ejercicio de las atribuciones del Ejecutivo Federal, en materia de regulación y promoción de la actividad económica, social, política, cultural, de protección al ambiente y aprovechamiento racional de los recursos naturales, tiene como propósito la transformación de la realidad del país, de conformidad con las normas, principios y objetivos que la propia Constitución y la ley establecen*".

La LP establece que ésta deberá llevarse a cabo como un medio para el eficaz desempeño de la responsabilidad del Estado sobre el desarrollo equitativo, incluyente, integral, sustentable y sostenible del país, con perspectiva de interculturalidad y de género, y deberá tender a la consecución de los fines y objetivos políticos, sociales, culturales, ambientales y económicos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En el Capítulo Segundo, Sistema Nacional de Planeación Democrática, artículo 14 de la misma ley, expresa las atribuciones que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público tendrá, con el propósito de homogeneizar las actividades de planeación de los distintos entes públicos:

- Coordinar las actividades de Planeación Nacional de Desarrollo;
- Elaborar el PND, tomando en cuenta las propuestas de los diferentes actores sociales;

- Proyectar y coordinar la planeación regional con la participación que corresponda a los gobiernos estatales y municipales;
- Elaborar los programas anuales globales para la ejecución del Plan y los programas regionales y especiales;
- Verificar, periódicamente, la relación que guarden los programas y presupuestos de las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como los resultados de su ejecución, con los objetivos y prioridades del Plan y los programas regionales y especiales a que se refiere esta Ley, a fin de adoptar las medidas necesarias para corregir las desviaciones detectadas y reformar, en su caso, el Plan y los programas respectivos.

En este sentido y con base a lo señalado en el artículo 17 fracción II que a la letra dice: "*Elaborar sus respectivos programas institucionales, en los términos previstos en esta Ley, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales o, en su caso, por las disposiciones que regulen su organización y funcionamiento, atendiendo a las previsiones contenidas en el programa sectorial correspondiente observando en lo conducente las variables ambientales, económicas, sociales y culturales respectivas*" fue generado el Programa de Acción Específico (PAE) de la Comisión.

Las acciones realizadas por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) requieren de un diseño organizacional orientados a la satisfacción y comprensión de las necesidades y expectativas tanto de los usuarios como de todas las partes interesadas, por lo que alinear la planeación estratégica a los preceptos tanto del PND como al Programa Sectorial de Salud (PROSESA), resulta en un cumplimiento de requerimientos legales que den certeza al cumplimiento de las atribuciones y facultadas conferidas a la Comisión para el cumplimiento de su misión y alcanzar su visión.

Con el fin de contribuir al logro de su propósito, la CONAMED, ha establecido el presente Programa Anual de Trabaja (PAT), como una herramienta que sirva como guía que muestra las estrategias y acciones que se llevarán a cabo para alcanzar la misión y visión organizacionales mediante objetivos previamente definidos.

Su Decreto de Creación indica que como órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud cuenta con plena autonomía técnica para emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, con objeto de contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

Con el fin de cumplir su objeto se le ha dotado de atribuciones y competencias que le permiten:

I. Brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;

II. Recibir, investigar y atender las quejas que presenten los usuarios de servicios médicos, por la posible irregularidad en la prestación o negativa de prestación de servicios a que se refiere el artículo 3o. de este Decreto;

III. Recibir toda la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y los usuarios, en relación con las quejas planteadas y, en su caso, requerir aquéllas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan;

IV. Intervenir en amigable composición para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios médicos por alguna de las causas que se mencionan:

a) Probables actos u omisiones derivadas de la prestación del servicio;

b) Probables casos de negligencia con consecuencia sobre la salud del usuario, y

c) Aquéllas que sean acordadas por el Consejo;

I. Fungir como árbitro y pronunciar los laudos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje;

II. Emitir opiniones sobre las quejas de que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia;

III. Hacer del conocimiento del órgano de control competente, la negativa expresa o tácita de un servidor público de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión Nacional, en ejercicio de sus atribuciones;

IV. Hacer del conocimiento de las autoridades competentes, y de los colegios, academias, asociaciones y consejos de médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios, de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión Nacional. Asimismo, informar del incumplimiento por parte de los citados prestadores de servicios, de sus resoluciones, de cualquier irregularidad que se detecte y de hechos que, en su caso, pudieran llegar a constituir la comisión de algún ilícito;

V. Elaborar los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia;

VI. Convenir con instituciones, organismos y organizaciones públicas y privadas, acciones de coordinación y concertación que le permitan cumplir con sus funciones;
VII. Asesorar a los gobiernos de las entidades federativas para la constitución de instituciones análogas a la Comisión Nacional;
VIII. Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional.

Así mismo, en su artículo 11, señala en la fracción VIII que el Comisionado someterá a la aprobación del Consejo, el Reglamento Interno, el Reglamento de Procedimientos y **demás disposiciones internas que regulen a la Comisión Nacional**.

## 2.1.- Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024.

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) constituye el marco de referencia para ubicar el sustento de las acciones, es decir, no solo describe las estrategias que se instrumentarán, sino que también hace referencia a la situación o punto de partida de las decisiones que se adoptarán en materia de gobierno o conducción del país.

El PND 2019-2024 está conformado por 12 principios rectores y 3 Ejes: 1. Política y gobierno, 2. Política social y 3. Economía. En este sentido, el plan basado en una estructura definida, es el punto clave para ejecutar las distintas acciones basadas en las correspondientes estrategias mismas que nos permiten evaluar su viabilidad para el logro de los objetivos socialmente valiosos para el avance del país, de ahí que esta propuesta de mapa o ruta que se plantea seguir, constituye a la vez un referente para medir el desempeño y resultado de las acciones fomentadas por el Titular del Ejecutivo.

Las actividades que desarrolla la CONAMED en beneficio de la sociedad están vinculadas con el Eje 2 "Política Social" plasmada en el Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024, específicamente en la *Prioridad IV "Salud para toda la población"*. Aquí se establece que "*El gobierno federal realizará las acciones necesarias para garantizar que hacia 2024 todas y todos los habitantes de México puedan recibir atención médica y hospitalaria gratuita, incluidos el suministro de medicamentos y materiales de curación y los exámenes clínicos*".

## 2.2.- Alineación con el Programa Sectorial de Salud 2020 - 2024.

La Ley de Planeación señala en su artículo 16 fracción IV que las dependencias de la Administración Pública Federal deberán asegurar la coherencia de los programas sectoriales con el PND. El Programa Sectorial de Salud (PROSESA) es el instrumento mediante el cual el Gobierno de la República establece los objetivos prioritarios, estrategias y acciones específicas a los que deberán apegarse las dependencias de la Administración Pública Federal para alcanzar los objetivos y garantizar el derecho a la protección de la salud, los cuales deberán estar alineados con las metas del PND y con las estrategias colaterales que serán ejecutadas a través de los programas especiales.

Los objetivos de la CONAMED se encuentran alineados al objetivo prioritario número 2 del PROSESA: "Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano", particularmente a la Estrategia 2.3. "Fortalecer un modelo de atención integral y asistencia social para optimizar la eficiencia y efectividad en los procesos y ampliar la cobertura de los servicios de salud y asistencia social" y a la acción específica 2.3.8. "Impulsar el uso de mecanismos alternativos, como son la conciliación y el arbitraje, para la atención de controversias y solución de conflictos en salud".

Los objetivos de esta Comisión también se alinean al objetivo prioritario número 3 del PROSESA "Incrementar la capacidad humana y de infraestructura en las instituciones que conforman el SNS, especialmente, en las regiones con alta y muy alta marginación para corresponder a las prioridades de salud bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos" en su Estrategia 3.2. "Desarrollar e implementar estrategias integrales para garantizar la suficiencia, formación y profesionalización del personal encargado de otorgar los servicios de salud y asistencia social, bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos" de la cual deriva la Acción Especifica 3.2.8 "Fortalecer la capacitación y educación continua para la actualización de todo el personal en su ámbito de competencia, en el nuevo modelo de salud y para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento oportuno de las enfermedades crónico-degenerativas".

Estos elementos forjan las bases para la generación de las estrategias de la CONAMED.

## Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024.

**Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024**

**Eje Número 2.** Política Social

**Prioridad IV.** Salud para toda la población.

**Programa Sectorial de Salud (PROSESA) 2019-2024**

**Objetivo Número 2.** Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano

**Estrategia Número 2.3.** Fortalecer un modelo de atención integral y asistencia social para optimizar la eficiencia y efectividad en los procesos y ampliar la cobertura de los servicios de salud y asistencia social

**Acción Específica 2.3.8.** Impulsar el uso de mecanismos alternativos, como son la conciliación y el arbitraje, para la atención de controversias y solución de conflictos en salud

**Objetivo Número 3.** Incrementar la capacidad humana y de infraestructura en las instituciones que conforman el SNS, especialmente, en las regiones con alta y muy alta marginación para corresponder a las prioridades de salud bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos

**Estrategia Número 3.2.** Desarrollar e implementar estrategias integrales para garantizar la suficiencia, formación y profesionalización del personal encargado de otorgar los servicios de salud y asistencia social, bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos

**Acción Específica 3.2.8.** Fortalecer la capacitación y educación continua para la actualización de todo el personal en su ámbito de competencia, en el nuevo modelo de salud y para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento oportuno de las enfermedades crónico-degenerativas

**CONAMED**

Misión, Visión
Objetivos Prioritarios
Estrategias Prioritarias
Acción Puntual
Indicadores
Procesos

## 3.- Siglas y acrónimos

| | |
|---|---|
| **CONAMED** | Comisión Nacional de Arbitraje Médico |
| **CPEUM** | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos |
| **DOF** | Diario Oficial de la Federación |
| **LP** | Ley de Planeación |
| **MIR** | Matriz de Indicadores de Resultado |
| **OMS** | Organización Mundial de la Salud |
| **OPS** | Organización Panamericana de la Salud |
| **PAE** | Programa de Acción Específico |
| **PAT** | Programa Anual de Trabajo |
| **PND** | Plan Nacional de Desarrollo |
| **PROSESA** | Programa Sectorial de Salud |

## 4.- Origen de los recursos para la instrumentación del Programa

La totalidad de las acciones que se consideran en este Programa, incluyendo aquellas correspondientes a sus objetivos prioritarios, estrategias prioritarias y acciones puntuales, así como las actividades de atención interinstitucional, también el seguimiento y reporte de las mismas, se realizarán con cargo al presupuesto autorizado para esta Comisión, mismo que se encuentra en el Ramo 12 Salud y que para el ejercicio 2021 utiliza los programas presupuestarios: O001 - Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno, M001 - Actividades de apoyo administrativo y P013 - Asistencia social y protección al paciente. Estos programas son susceptibles de modificación derivado de las disposiciones realizadas por los organismos encargados de realizar la asignación presupuestal.

## 5.- Diseño organizacional

Actualmente el sistema judicial se muestra insuficiente para atender el creciente número de conflictos interpersonales presentados en la sociedad moderna, ocasionando el surgimiento de un fuerte movimiento encaminado a encontrar otras vías de solución, que en forma distinta a la vía jurisdiccional favorezca la solución de controversias entre particulares, fomentando la participación de los involucrados para que ellos mismos puedan encontrar una solución o determinar la más conveniente.

Derivado de esta necesidad surgen los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), que han demostrado ser procedimientos más eficientes en términos humanos, de tiempo, recursos y costos que las vías judiciales.

En este sentido, la CONAMED con sustento a lo señalado en los artículos cuarto y decimo séptimo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a sus procesos y manuales administrativos actualizó sus elementos estratégicos con el propósito de estar en posibilidades de cumplir con las acciones que demanda la sociedad para contribuir a la mejora en la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

### Misión

> Somos la institución pública que a través de mecanismos alternativos de solución de controversias propicia la avenencia entre usuarios y prestadores de servicios médicos; colaboramos con autoridades de procuración e impartición de justicia; generamos investigaciones, recomendaciones y acciones educativas para mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

**Visión**

Ser referencia nacional e internacional en la atención de controversias médicas, generando conocimiento para mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

**Objetivo General**

Contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios, tutelando el derecho a la protección de la salud de la población y mejorando la calidad en la prestación de los servicios médicos y la seguridad del paciente.

**Objetivos prioritarios**

I. Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente.

II. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud.

III. Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía.

## 6.- Estrategias prioritarias y acciones puntuales

**Objetivo prioritario 1. Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente.**

**Estrategia prioritaria 1.1.** Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención a la salud por esta vía.

| Acción puntual | |
|---|---|
| 1.1.1 | Informar, orientar y asesorar sobre las posibles alternativas de solución a las inconformidades relacionadas con los servicios de salud recibidos, así como los alcances y efectos legales del proceso arbitral a la población que lo solicite. |
| 1.1.2 | Gestionar la atención inmediata de los usuarios ante las instituciones de salud, cuando la queja se refiera a demora, negativa de servicios médicos o cualquier otro motivo que pueda ser resuelto por esta vía. |
| 1.1.3 | Calificar y sustentar la queja para su ingreso al proceso arbitral. |
| 1.1.4 | Intervenir en amigable composición en conflictos derivados de la prestación de servicios de salud para brindar escenarios que permita a las partes interesadas llegar a la conciliación o bien, someterse al arbitraje. |
| 1.1.5 | Fungir como Árbitro para resolver el fondo del conflicto derivado de la atención médica. |
| 1.1.6 | Buscar acuerdos de colaboración con instituciones de salud para aumentar la aceptación del arbitraje. |

**Estrategia prioritaria 1.2.** Realizar la evaluación del acto médico a solicitud de autoridades de procuración e impartición de justicia.

| | |
|---|---|
| 1.2.1 | Elaborar los dictámenes médicos institucionales que le soliciten los peticionarios legitimados para contribuir con información especializada en los asuntos que tienen a su cargo. |
| 1.2.2 | Buscar acuerdos de colaboración con instituciones de administración y procuración de justicia, así como con órganos internos de control para aumentar la aceptación de la gestión pericial realizada por la CONAMED. |

**Objetivo prioritario 2. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud.**

**Estrategia prioritaria 2.1.** Desarrollar proyectos de investigación interdisciplinarios a partir de las quejas médicas y de la notificación de incidentes en salud, así como difundir el conocimiento derivado de ellas.

| Acción puntual | |
|---|---|
| 2.1.1. | Analizar las quejas médicas y los incidentes en salud notificados para identificar problemas, definir proyectos de investigación interdisciplinaria e interinstitucional para mejorar la práctica de los profesionales de la salud. |
| 2.1.2. | Coordinar la elaboración o actualización de recomendaciones para mejorar la práctica de los profesionales de la salud. |
| 2.1.3. | Publicar la Revista electrónica CONAMED. |
| 2.1.4. | Desarrollar proyectos de investigación y publicaciones con impacto internacional como Centro Colaborador de la OPS/OMS. |
| 2.1.4. | Atender los requerimientos de información en el Centro de Documentación de la CONAMED. |

**Estrategia prioritaria 2.2.** Realizar la difusión de las actividades y servicios que realiza la CONAMED a profesionales de la salud y público en general privilegiando e impulsando las redes sociales y las telecomunicaciones.

| Acción puntual | |
|---|---|
| 2.2.1. | Difundir entre la población general y los usuarios de los servicios de salud las actividades sustantivas de la CONAMED, con énfasis en la población en situación de vulnerabilidad. |
| 2.2.2. | Coordinar la participación de la CONAMED en foros académicos, profesionales y gremiales para que la experiencia institucional con que se cuenta, pueda incidir de manera positiva en las instituciones del Sistema Nacional de Salud. |
| 2.2.3. | Coordinar las reuniones y acciones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico. |
| 2.2.4. | Desarrollar contenido de la CONAMED para difusión electrónica y en redes sociales. |

**Estrategia prioritaria 2.3.** Desarrollar actividades educativas enfocadas a mejorar la calidad de la práctica de los profesionales de la salud, la seguridad y protección a los usuarios de los servicios médicos para disminuir la incidencia de inconformidades derivadas de la atención médica.

| Acción puntual | |
|---|---|
| 2.3.1. | Diseñar una oferta educativa dirigida a los profesionales de la salud que responda a necesidades reales y sentidas, para prevenir el conflicto médico, los eventos adversos y la seguridad de los pacientes. |
| 2.3.2. | Elaborar contenidos educativos relacionados con las facultades, atribuciones y actividades de la CONAMED con el objeto de disminuir los incidentes e inconformidades derivadas de la atención médica. |
| 2.3.3. | Difundir materiales educativos y conferencias virtuales a través de diferentes plataformas tecnológicas de información, televisión educativa, telecomunicaciones y redes sociales para aumentar el posicionamiento de la Comisión en la sociedad. |
| 2.3.4. | Promover la inclusión de contenidos relacionados con la protección de los pacientes en los instrumentos de certificación de los profesionales de la salud para mejorar la relación entre éstos y los usuarios de dichos servicios. |
| 2.3.5. | Difundir en diversas plataformas electrónicas y redes sociales información de esta Comisión como su objeto, servicios y actividades. |
| 2.3.6. | Fortalecer la vinculación de la CONAMED con instituciones educativas y de investigación en salud para ampliar la cobertura en materia de investigación, difusión de los mecanismos alternativos de solución de controversias y formación del personal de salud. |

**Objetivo Prioritario 3. Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía.**

**Estrategia prioritaria 3.1.** Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico, así como el análisis del marco jurídico para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios.

| Acción puntual | |
|---|---|
| 3.1.1. | Optimizar continuamente el proceso sustantivo de la Comisión para brindar servicios que aumenten la satisfacción de los usuarios. |
| 3.1.2. | Realizar una reingeniería tecnológica en los sistemas informáticos que apoyan las actividades de la CONAMED, para aumentar la eficiencia en la atención de los asuntos y la generación de registros de cada atención brindada. |
| 3.1.3. | Medir la satisfacción de los usuarios que acuden a la CONAMED y realizar auditorías internas de calidad con el objeto de detectar acciones de mejora. |
| 3.1.4. | Realizar encuestas de satisfacción a las autoridades de procuración e impartición de justicia y órganos internos de control que solicitan el apoyo de la CONAMED en la gestión pericial. |
| 3.1.5. | Analizar y en su caso actualizar el marco jurídico de operación de la CONAMED para dar certeza jurídica a los servidores públicos y usuarios en las acciones realizadas al momento de brindar los servicios. |
| 3.1.6. | Atender las acciones y requerimientos que deriven de los programas implementados por el Gobierno Federal para dar certeza en el cumplimiento de cada acción solicitada por las unidades fiscalizadoras. |

**Estrategia prioritaria 3.2.** Consolidar la relación con las comisiones estatales de Arbitraje Médico para difundir los beneficios de los mecanismos alternativos de solución de controversias en instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel nacional y homologar la presentación de resultados en la Plataforma para el registro de asuntos de las comisiones estatales de Arbitraje Médico.

| Acción puntual | |
|---|---|
| 3.2.1. | Elaborar y dar seguimiento a convenios interinstitucionales para ampliar la cobertura a nivel nacional y acceso a los mecanismos alternativos en solución de controversias derivadas de la atención médica. |
| 3.2.2. | Fortalecer y actualizar la base de datos de la Plataforma para el registro de asuntos de las comisiones estatales de Arbitraje Médico. |

## V.5 Estrategias transversales

El Plan Nacional de Desarrollo propone una nueva política de desarrollo basada en 12 principios rectores: en dos de ellos, "*Nada, al margen de la ley; por encima de la ley, nadie*", y *"No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera"*, se fundamenta que la acción pública se desempeñará con estricto acatamiento al orden legal y en observancia a los derechos humanos y que, como gobierno federal, se respetará a los pueblos originarios, sus usos y costumbres, su derecho a la autodeterminación y a la preservación de sus territorios. Asimismo, se propugna la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y se rechaza toda forma de discriminación por características físicas, posición social, escolaridad, religión, idioma, cultura, lugar de origen, preferencia política e ideológica, identidad de género, orientación sexual, con el claro propósito de garantizar la igualdad efectiva y la inclusión de todos los grupos sociales que han sido excluidos y discriminados históricamente y de manera reiterada. (GOBERNACIÓN, 2020)

Para cumplir con el marco de derechos, la CONAMED cuenta con acciones que permite a los servidores públicos conducirse bajo una orientación del desarrollo nacional basado en el crecimiento con inclusión social, igualdad sustantiva, pertinencia cultural, medidas para la igualdad, políticas universales redistributivas, acciones afirmativas, enfoques diferenciados - entre otras medidas- tomando como bandera el principio rector "*No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera"* y el reiterado ejercicio de sus derechos humanos, en lo individual y lo colectivo al momento de acceder a algunas de los servicios diseñados, con base en el respeto de sus derechos humanos y el respeto colectivo de las personas que conforman a los pueblos indígenas y comunidades étnicas.

**Estrategia A. Igualdad de género, no discriminación e inclusión**. Fomentar entre los servidores públicos de la CONAMED, acciones para prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato para contribuir a la inclusión universal de los usuarios y elevar su satisfacción.

| Acción puntual | |
|---|---|
| A.1 | Capacitar a los servidores públicos de la CONAMED en temas relacionados con igualdad de género, no discriminación e inclusión para prevenir que los servicios otorgados disminuyan la satisfacción de los usuarios. |
| A.2 | Aplicar las encuestas de satisfacción a los usuarios y prestadores que reciben atención de sus asuntos a fin de contar con evidencia del cumplimiento legal y reglamentario en materia de igualdad de género, no discriminación e inclusión para, en su caso, corregir los procesos, procedimientos y servicios beneficio de los derechos humanos de los usuarios y prestadores de servicios médicos. |
| A.3 | Aplicar en los procesos y procedimientos relacionados con la contratación de capital humano temas relacionados con la igualdad de género, la no discriminación e inclusión para que los candidatos puedan ejercer libremente sus derechos en todos los procesos. |
| A.4 | Digitalizar los servicios que brinda la Comisión y brindar innovaciones tecnológicas que permitan garantizar el acceso y cumplir requisitos relacionados con igualdad de género, no discriminación e inclusión. |

**Estrategia B. Combate a la corrupción y mejora de la gestión pública**. Fomentar la profesionalización de los servidores públicos que laboran en la Comisión en materias de combate a la corrupción, impunidad, eficiencia y eficacia de la gestión pública haciendo uso responsable de los bienes del Estado.

| Acción puntual | |
|---|---|
| B.1 | Brindar opciones de capacitación a los servidores públicos de la CONAMED relacionada con herramientas para combatir la corrupción y ética pública para el ejercicio eficiente y eficaz de los servicios brindados. |
| B.2 | Fortalecer la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de esta Comisión, que permita dar seguimiento, monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y transparencia de los servidores públicos al brindar los servicios para dar certeza procesal a los usuarios. |
| B.3 | Realizar auditoría de los procesos y procedimientos con los que opera la Comisión para mantener la mejora continua en beneficio de la calidad en la prestación de los servicios y contribuir con el SNS en mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente. |
| B.4 | Aprovechar las tecnologías de la información y las redes sociales entre los servidores públicos de la Comisión para garantizar se brinden los servicios que los usuarios requieren en condiciones ordinarias o extraordinarias. |

## 7.- Metas para el bienestar y parámetros

**Objetivo prioritario 1. Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente.**

**1.1**

**Meta para el bienestar**

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED | | |
| **Objetivo prioritario** | Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente. | | |
| **Definición** | Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Componente | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Eficacia | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-y-boletin?idiom=es |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Direcciones generales de Orientación y Gestión, Conciliación y la de Arbitraje |
| **Método de cálculo** | Dividiendo el número de asuntos concluidos por la CONAMED entre el total de los asuntos por atender (incluye asuntos que quedaron en proceso al término del año anterior más los recibidos en el periodo que se informa), multiplicado por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de componente del objetivo prioritario 1 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Número de asuntos concluidos por la CONAMED | **Valor variable 1** | 16,022 | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. SAQMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Total de los asuntos por atender por la CONAMED | **Valor variable 2** | 17,159 | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. SAQMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **((16,022/17,159) * 100) = 93.4%** | | | | |

## 1.2
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación | | |
| **Objetivo prioritario** | Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente. | | |
| **Definición** | Indica porcentaje de quejas concluidas por conciliación o turnado a arbitraje | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Eficiencia | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-y-boletin?idiom=es |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Conciliación |
| **Método de cálculo** | Dividiendo las quejas concluidas por conciliación o turnadas a arbitraje entre el número de quejas concluidas en la etapa conciliatoria, multiplicado por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 1 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje | **Valor variable 1** | 452 | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED, SAQMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Quejas concluidas en la etapa conciliatoria | **Valor variable 2** | 1,131 | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. SAQMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **((452 / 1,131) * 100) = 40%** | | | | |

## 1.3
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Porcentaje de gestiones de atención inmediata con compromiso cumplido. | | |
| **Objetivo prioritario** | Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente. | | |
| **Definición** | Indica porcentaje de gestiones inmediatas para la atención médica inmediata con compromiso cumplido. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Eficiencia | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-y-boletin?idiom=es |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Orientación y Gestión. |
| **Método de cálculo** | Dividiendo las gestiones inmediatas para la atención con compromiso cumplido entre las gestiones inmediatas concluidas, multiplicado por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 1 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Gestiones inmediatas para la atención con compromiso cumplido | **Valor variable 1** | 1,247 | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED, SAQMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Gestiones inmediatas concluidas | **Valor variable 2** | 1,662 | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. SAQMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **((1,247/1,662) * 100)= 75%** | | | | |

## 1.4
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido. | | |
| **Objetivo prioritario** | Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente. | | |
| **Definición** | Indica porcentaje de laudos emitidos en tiempo estándar. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Eficiencia | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-y-boletin?idiom=es |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Arbitraje |
| **Método de cálculo** | Dividiendo el número de laudos emitidos en tiempo estándar en el periodo entre el número total de laudos emitidos en el periodo por cien. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 1 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Número de laudos emitidos en tiempo estándar en el periodo | **Valor variable 1** | 45 | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED, SAQMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Número total de laudos emitidos en el periodo | **Valor variable 2** | 50 | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.SAQMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **((45/50) * 100) = 90%** | | | | |

## 1.5
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo estándar. | | |
| **Objetivo prioritario** | Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente. | | |
| **Definición** | Indica porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo estándar. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Eficiencia | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-y-boletin?idiom=es |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Arbitraje |
| **Método de cálculo** | Dividiendo el número de dictámenes emitidos en tiempo estándar (90 días hábiles) entre el número total de dictámenes emitidos por cien. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 1 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Dictámenes emitidos en tiempo estándar (90 días hábiles) | **Valor variable 1** | 128 | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED, SAQMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Número total de dictámenes emitidos | **Valor variable 2** | 160 | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. SAQMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **((128/160) * 100)= 80%** | | | | |

**Objetivo prioritario 2. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud.**

## 2.1
## Meta para el bienestar

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud. | | |
| **Objetivo prioritario** | Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud. | | |
| **Definición** | Expresa el número de recomendaciones emitidas en comparación con el número de recomendaciones que fueron programadas para el periodo. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Eficiencia | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Difusión e Investigación |
| **Método de cálculo** | Resulta de la división del número de recomendaciones emitidas, entre el número de recomendaciones programadas, multiplicadas por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de componente del objetivo prioritario 2 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | recomendaciones emitidas | **Valor variable 1** | 5 | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Difusión e Investigación CONAMED. |
| **Nombre de la variable 2** | recomendaciones programadas | **Valor variable 2** | 5 | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Difusión e Investigación CONAMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **((5/5) * 100)= 100%** | | | | |

## 2.2
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados). | | |
| **Objetivo prioritario** | Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud | | |
| **Definición** | Expresa el número de acciones educativas realizadas en comparación con las programadas. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Eficiencia | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Difusión e Investigación |
| **Método de cálculo** | Se construye de la división del número de acciones educativas realizadas entre el número de acciones educativas programadas, multiplicadas por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de componente del objetivo prioritario 2 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Acciones educativas realizadas | **Valor variable 1** | 10 | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Difusión e Investigación CONAMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Acciones educativas programadas | **Valor variable 2** | 10 | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Difusión e Investigación CONAMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **(10/10) * 100** | | | | |

## 2.3
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Proyectos de investigación. | | |
| **Objetivo prioritario** | Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud. | | |
| **Definición** | Expresa el número de protocolos de investigación concluidos. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Eficiencia | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Difusión e Investigación |
| **Método de cálculo** | Se obtiene de la división del número de protocolos de investigación concluidos, entre el número de protocolos de investigación programados, multiplicados por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de componente del objetivo prioritario 2 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Número de protocolos de investigación concluidos | **Valor variable 1** | 3 | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Difusión e Investigación CONAMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Número de protocolos de investigación programados | **Valor variable 2** | 3 | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Difusión e Investigación CONAMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **(3 / 3) * 100** | | | | |

## 2.4
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas Institucionales. | | |
| **Objetivo prioritario** | Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía. | | |
| **Definición** | Mide el porcentaje de satisfacción de las acciones educativas institucionales. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Calidad | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Calidad e Informática |
| **Método de cálculo** | El resultado se obtiene mediante la división del número de asistentes satisfechos y muy satisfechos entre el total de asistentes, multiplicadas por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 2 | | |

| META EJERICICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Asistentes satisfechos y muy satisfechos | **Valor variable 1** | - | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Difusión y e Investigación CONAMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Total de asistentes | **Valor variable 2** | - | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Difusión y e Investigación CONAMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **90%** | | | | |

**Objetivo prioritario 3. Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía.**

**3.1**
**Meta para el bienestar**

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED. | | |
| **Objetivo prioritario** | Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía. | | |
| **Definición** | Señala el porcentaje de satisfacción del servicio brindado a los usuarios | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Calidad | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Calidad e Informática |
| **Método de cálculo** | El resultado se obtiene mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios que acuden a las instalaciones de CONAMED y se construye de la división del total de respuestas afirmativas por reactivo, entre el total de respuestas por reactivo, multiplicado por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 3 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Respuestas afirmativas por reactivo | **Valor variable 1** | | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Respuestas por reactivo | **Valor variable 2** | | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **97%** | | | | |

## 3.2
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Mejora continua de procedimientos. | | |
| **Objetivo prioritario** | Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía. | | |
| **Definición** | Señala el porcentaje de atención de las propuestas de mejora en los procedimientos de la CONAMED | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Calidad | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Calidad e Informática |
| **Método de cálculo** | El resultado se obtiene con el número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas dividido entre el total de solicitudes de mejora continua a procedimientos, multiplicado por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 3 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas | **Valor variable 1** | - | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Respuestas por reactivo | **Valor variable 2** | - | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **100%** | | | | |

## 3.3
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Profesionalización del personal. | | |
| **Objetivo prioritario** | Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía. | | |
| **Definición** | Mide el porcentaje de capacitaciones realizadas en un periodo. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Calidad | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Calidad e Informática |
| **Método de cálculo** | El resultado se obtiene mediante la división del número de capacitaciones realizadas entre el total de acciones de capacitación programadas en el periodo, multiplicadas por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 3 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Capacitaciones realizadas | **Valor variable 1** | Será llenado por el área de RH | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Difusión y e Investigación CONAMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Total de total de acciones de capacitación programadas en el periodo | **Valor variable 2** | Será llenado por el área de RH | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Difusión y e Investigación CONAMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **((-/-) * 100)= 100%** | | | | |

## 3.4

## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Cumplimiento en el programa de adquisiciones, arrendamiento y servicios. | | |
| **Objetivo prioritario** | Hace posible que se lleven a cabo las acciones de cada uno de los objetivos planteados a brindar los recursos humanos, materiales, financieros y servicios integrales para hacer posible la operación de la Comisión y su relación con las instancias fiscalizadoras. | | |
| **Definición** | Mide el porcentaje de contrataciones realizadas. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Calidad | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Calidad e Informática |
| **Método de cálculo** | El resultado se obtiene mediante la división del número de contrataciones realizadas en el periodo entre el total de contrataciones programadas en el PAAAS, multiplicadas por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 3 | | |

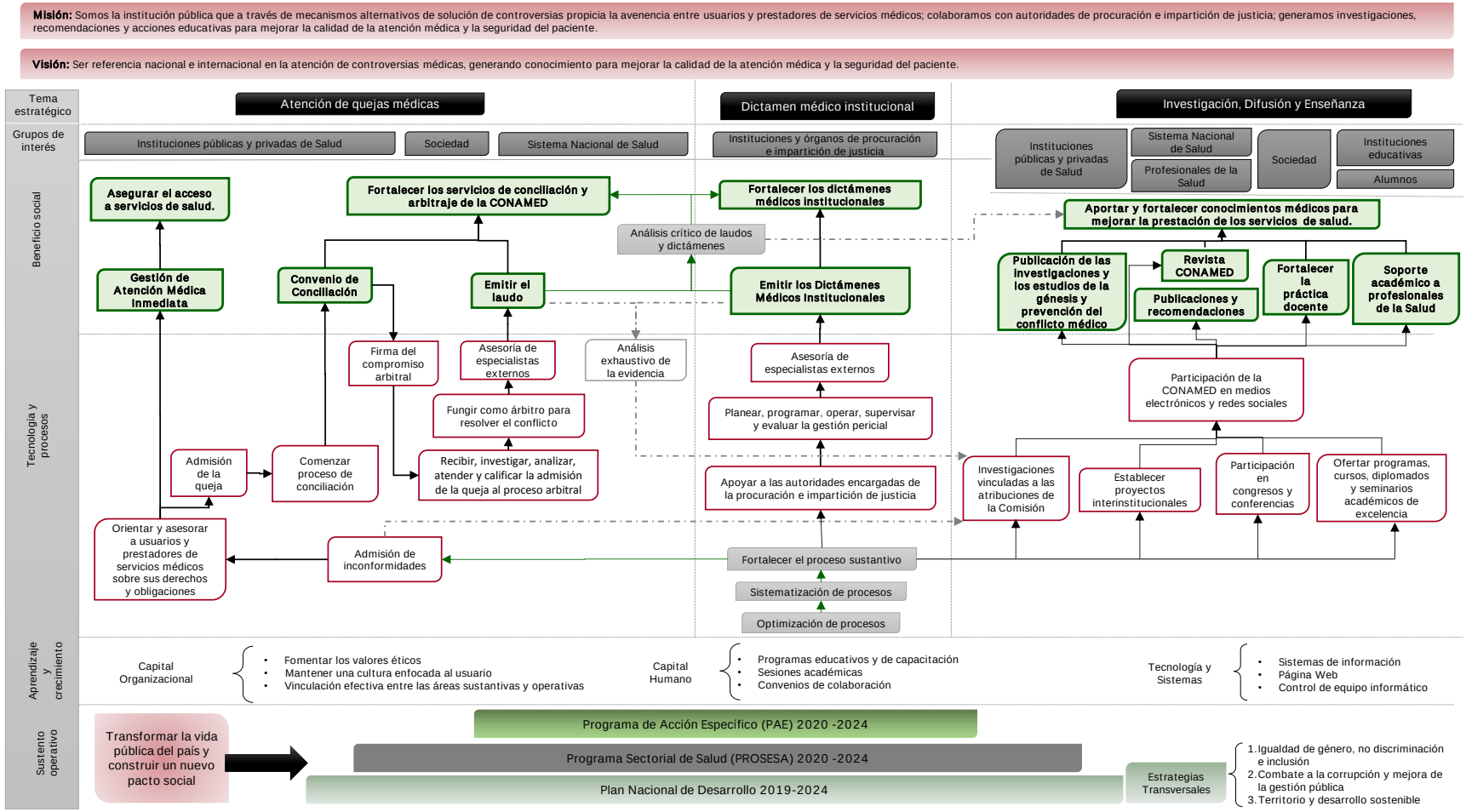
| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Contrataciones realizadas en el periodo | **Valor variable 1** | Será llenado por el área de RM | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Administración de la CONAMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Total de contrataciones programadas en el PAAAS | **Valor variable 2** | Será llenado por el área de RM | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Administración de la CONAMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **(( - / - ) * 100)= 100%** | | | | |

## 3.5
## Parámetro

| ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre** | Presupuesto ejercido. | | |
| **Objetivo prioritario** | Hace posible que se lleven a cabo las acciones de cada uno de los objetivos planteados a brindar los recursos humanos, materiales, financieros y servicios integrales para hacer posible la operación de la Comisión y su relación con las instancias fiscalizadoras. | | |
| **Definición** | Mide el porcentaje de presupuesto ejercido. | | |
| **Nivel de desagregación** | Administración Pública Federal | **Periodicidad o frecuencia de medición** | Trimestral |
| **Tipo** | Actividad | **Acumulado o periódico** | Acumulado |
| **Unidad de medida** | Porcentaje | **Periodo de recolección de los datos** | Enero a diciembre |
| **Dimensión** | Calidad | **Disponibilidad de la información** | https://www.gob.mx/conamed |
| **Tendencia esperada** | Ascendente | **Unidad responsable de reportar el avance** | Dirección General de Calidad e Informática |
| **Método de cálculo** | El resultado se obtiene mediante la división del número de presupuesto ejercido en el periodo entre el total de presupuesto autorizado, multiplicadas por 100. | | |
| **Observaciones** | Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 1 | | |

| META EJERCICIO 2021 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de la variable 1** | Presupuesto ejercido | **Valor variable 1** | Será llenado por el área de RM | **Fuente de información variable 1** | Dirección General de Administración de la CONAMED. |
| **Nombre de la variable 2** | Total de presupuesto autorizado | **Valor variable 2** | Será llenado por el área de RM | **Fuente de información variable 2** | Dirección General de Administración de la CONAMED. |
| **Simulación en método de cálculo** | **(( - / - ) * 100)= 100%** | | | | |

# 8.- Mapa estratégico CONAMED



## 9.- Evaluación y seguimiento del Programa Anual de Trabajo

El PAT ha sido la herramienta con la cual se ha sustentado la implementación y seguimiento de la estrategia de esta Comisión, lo que permite el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión ~~institucional~~ a partir de un conjunto de medidas de actuación contenidas en él; pone énfasis en la consecución de los objetivos prioritarios e incluye estrategias prioritarias y acciones puntuales que sustentan el logro de esos objetivos.

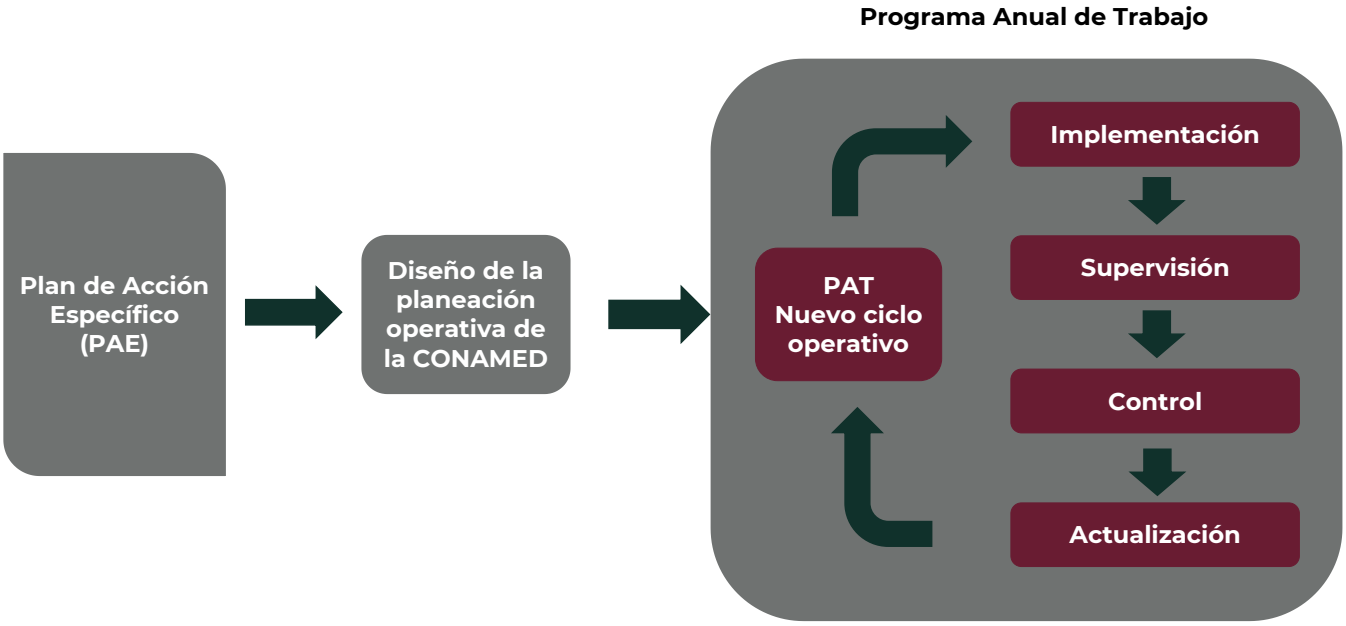
La alineación derivada de las estrategias asegura el uso eficiente de los recursos evitando dispersión de esfuerzos; para ello el PAT se alineó con el PAE de esta Comisión, mismo que señala la estrategia institucional conformada por una serie de actividades que establecen y soportan la forma de alcanzar los objetivos.

En la CONAMED se realizan actividades para la evaluación y el monitoreo del Programa, las más destacadas son:

- Matriz de Indicadores de Resultado (MIR), con la cual se mantiene el monitoreo y seguimiento trimestral, semestral y anual de los avances de los indicadores tanto de fin, como de propósito, componente y actividad.
- Informe anual de actividades de CONAMED.
- El seguimiento trimestral de indicadores durante el ejercicio 2021, proporcionará información sobre las metas institucionales programadas y obtenidas de los indicadores de la MIR, estratégicos, de gestión y apoyo.
- Los cuestionarios de satisfacción aplicados a los usuarios de los servicios de la CONAMED, permiten medir y obtener información de la percepción de los servicios brindados en la Comisión.

La planeación es un proceso continuo, que inicia con el diseño conceptual que se encuentra en el Programa de Acción Específico; para contar con una adecuada evaluación y seguimiento en su implementación, se establecen metas cuantificables.

Posteriormente, dicho Programa se implementa, supervisa y controla a través de diversas métricas que aportan información relacionada con su cumplimiento; finalmente, se actualiza para servir de base en el siguiente ciclo de operación.


Programa Anual de Trabajo
Plan de Acción Específico (PAE)
Diseño de la planeación operativa de la CONAMED
PAT Nuevo ciclo operativo
Implementación
Supervisión
Control
Actualización

## 10.- Firmas de autorización

| | |
|---|---|
| Dr. Onofre Muñoz Hernández<br>Comisionado Nacional de Arbitraje Médico | |
| Lic. Juan Antonio Orozco Montoya<br>Subcomisionado Jurídico | |
| Lic. Bertha Laura Hernández Valdés<br>Directora General de Orientación y Gestión y Encargada de la Dirección General de Conciliación | |
| Dra. Carina Gómez Fröde<br>Directora General de Arbitraje | |
| Dr. Miguel Ángel Lezana Fernández<br>Director General de Difusión e Investigación y Encargado de la Dirección General de Calidad e Informática | |
| Lic. Juan López Martínez<br>Director de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales | |