PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

ÍNDICE

1	Presentación y sustento del Programa Anual de Trabajo 2023.	4
2.	Fundamento normativo para la elaboración del programa y Marco Jurídico de la CONAMED.	7
3.	Siglas y acrónimos..	15
4.	Origen de los recursos para la instrumentación del Programa.	17
5.	Elementos estratégicos.	19
6.	Estrategias prioritarias, acciones puntuales y administración de riesgos.	22
7.	Metas para el bienestar y parámetros.	36
8.	Mapa estratégico CONAMED.	52
9.	Evaluación, control, seguimiento y plan de contingencia del Programa Anual de Trabajo.	54
10.	Firmas de autorización.	58

1. Presentación y sustento del Programa Anual de Trabajo 2023.

La mejora en la calidad de la prestación de los servicios de atención a la salud es una de las prioridades de la política pública permanente en la agenda de trabajo nacional, en este sentido, los esfuerzos del Gobierno Federal, se han orientado a fortalecer el acceso a los servicios médicos, poniendo especial énfasis en continuar desarrollando e implementando acciones encaminadas a la cobertura universal y a la mejora de la calidad de la atención a la salud.

Desde hace casi 27 años, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) ha contribuido a estos esfuerzos, al atender de manera imparcial y objetiva las quejas de los usuarios de los servicios de salud, aportando a solucionar las diferencias con los prestadores de estos servicios de forma cordial a través de la conciliación y el arbitraje, evitando la judicialización de estos conflictos; la atención de estas inconformidades ha generado un amplio conocimiento que ha permitido emitir recomendaciones, impartir conferencias y cursos, así como el desarrollo y publicación de protocolos de investigación, contribuyendo todas estas acciones a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en nuestro país.

El Programa Anual de Trabajo (PAT) 2023 de la CONAMED, se estructura sobre las prioridades de la política pública nacional señaladas en el Programa Sectorial de Salud 2020 - 2024, favoreciendo a que la sociedad acceda a servicios de salud eficientes, con calidad y seguridad para el paciente.

En el presente documento se establecen los elementos estratégicos que orientan la gestión de esta Comisión, mismos que están vinculados y sustentados por los programas presupuestarios, definiendo la situación planeada, determinada con base en objetivos medibles. Con estos elementos se forjan las bases para la generación de la estrategia que determina las actividades de la CONAMED; así mismo, se incluye un proceso continuo de supervisión y control que identifica posibles retrasos y/o desviaciones en los resultados adicionalmente incluye el ejercicio de valoración de cumplimiento de las metas programadas a través de indicadores que miden el resultado de la gestión.

Para su implementación, fue necesario desarrollar estrategias prioritarias conformadas por una serie de acciones específicas que definen la forma de alcanzar los objetivos, estableciendo entre ellos una relación de causalidad, permitiendo cumplir con las metas, es decir, el PAT es una herramienta que permite alcanzar una situación futura, plasmada en nuestra visión, y objetivos mediante la puesta en marcha de este programa.

Para lograr los objetivos se establecen tres temas estratégicos: atención de quejas médicas, gestión pericial que se inicia con la conciliacion o en su caso el arbitraje médico institucional, y la difusión, enseñanza e investigación. Encauzar estas actividades de manera óptima permite ser un referente obligado para formular, organizar y dirigir políticas públicas en salud.

Sustento del Programa Anual de Trabajo 2023	
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." 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." 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." 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."
Nombre del PAT	Impulsar a la conciliación y al arbitraje como la mejor opción para la atención de controversias en salud.
Objetivo del PAT	Establecer un proceso anual de diseño de planeación e implementación, supervisión y control de la estrategia que permita identificar posibles retrasos y/o desviaciones en los resultados de la gestión en la CONAMED.
Misión CONAMED	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 CONAMED	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.

2.- Fundamento normativo para la elaboración del programa y Marco Jurídico de la CONAMED.

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

La planeación nacional que realiza el Gobierno de México se sustenta en el artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 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 Gobierno de una plataforma legal, se decretó, en 1983, la Ley de Planeación (LP). Con base en ella, el titular del Ejecutivo debe diseñar el Plan Nacional de Desarrollo (PND), correspondiente a cada sexenio y las actividades de la Administración Pública Federal (APF), 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 Ley de Planeación 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, se expresan las atribuciones que la SHCP 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 Plan Nacional de Desarrollo, 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 al ser la Conamed un organismo público desconcentrado y sectorizado a la Secretaría de Salud, en términos de su decreto de creación publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996, tiene la obligación de cumplir con los instrumentos de política pública implementados como parte de la rectoría del estado.

2.1. Sustento jurídico de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

El 3 de junio de 1996, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el cual se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, iniciando actividades el día 6 de junio de ese mismo año. Fue creada con la finalidad de contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

A partir de su creación, se cuenta con una instancia especializada que garantiza a los usuarios y prestadores de servicios de salud la atención de sus quejas médicas con garantías de imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución de las controversias existentes en los servicios médicos.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) representa un impulso para que prestadores de servicios públicos y privados del Sistema Nacional de Salud, mejoren la calidad y efectividad de los servicios que ofrecen.

Mediante el Decreto de creación a la CONAMED le fueron conferidas atribuciones diversas entre las que destacan:

- Asesorar e informar a usuarios y prestadores de servicios médicos sus derechos y obligaciones.
- Recibir, investigar y atender quejas de los usuarios ante posibles irregularidades en la prestación de servicios o ante su negativa.
- Intervenir en amigable composición y con imparcialidad para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios médicos ante probables actos, omisiones o negligencias derivadas de la prestación de servicios de salud.
- Fungir como árbitro y pronunciar los laudos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje.
- Informar al Órgano Interno de Control competente, la negativa de un servidor público de proporcionar la información solicitada por la CONAMED, en ejercicio de sus atribuciones.
- Informar a las autoridades competentes, colegios, academias, asociaciones y consejos de especialidades médicas, así como a los comités de ética u otros similares, la negativa de los proveedores de servicios a proporcionar la información solicitada por la CONAMED. Asimismo, informar el incumplimiento de resoluciones, que en su caso, pudieran llegar a constituir la comisión de algún ilícito.
- Elaborar los dictámenes y peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de procurar e impartir justicia.
- Asesorar a los gobiernos en las entidades federativas para la constitución de instituciones análogas a la CONAMED.
- Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver conflictos por servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional.

La CONAMED es un órgano debidamente constituido, cuya estructura, organización y funcionamiento está regulado tanto por el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, como por el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 2004 y 21 de enero de 2003, respectivamente, éste último reformado el 25 de Julio de 2006.

De acuerdo con las atribuciones conferidas en su Decreto de Creación sus actuaciones se encaminarán en dos objetivos fundamentales en el Sistema Nacional de Salud:

1) Contribuir en la solución de conflictos derivados de la relación médico – paciente.

2) Promover la mejora de la calidad de los servicios de salud, así como la seguridad del paciente.

Para cumplir el primer objetivo se cuenta con servicios que ofrecen opciones alternas en la solución de controversias, tales como la orientación, asesoría, gestión inmediata, conciliación y arbitraje, cumpliendo con los criterios de gratuidad, agilidad, diligencia y confidencialidad, plasmadas en el reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial y demás disposiciones internas que regulen a la Comisión Nacional.

Respecto del segundo, se elaboran recomendaciones para mejorar el ejercicio profesional a partir de la experiencia obtenida, tanto en la atención de las quejas médicas como en su análisis, con el propósito de prevenir, evitar y minimizar la presencia de incidentes adversos y con ello, aumentar tanto la calidad de los servicios médicos como la seguridad de los pacientes.

2.2. Normas vigentes de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico que se encuentran en el inventario de la Normateca Interna de la Secretaría de Salud.

1. Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (DOF 03/02/2004).
2. Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (29/11/2018).
3. Manual de Organización Específico de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (7/09/2017).
4. Lineamientos en Materia de Asistencia y Puntualidad de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (25/11/2014). Se solicitó a la Abogada General, la baja de estos lineamientos en la normateca interna de la Secretaría de Salud a través de oficio CONAMED-CNAM-082-2022.
5. Lineamientos sobre el Uso de Uniformes de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (25/11/2014) **Ver cita del oficio CONAMED-SJ-DC-198-2023.
6. Reglas de Funcionamiento del Comité de Transparencia de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (02/09/2016).
7. Reglas de Operación del Consejo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (31/05/2016).

2.3.- 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, 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*".

2.4.- Alineación con el Programa Sectorial de Salud 2020 - 2024.

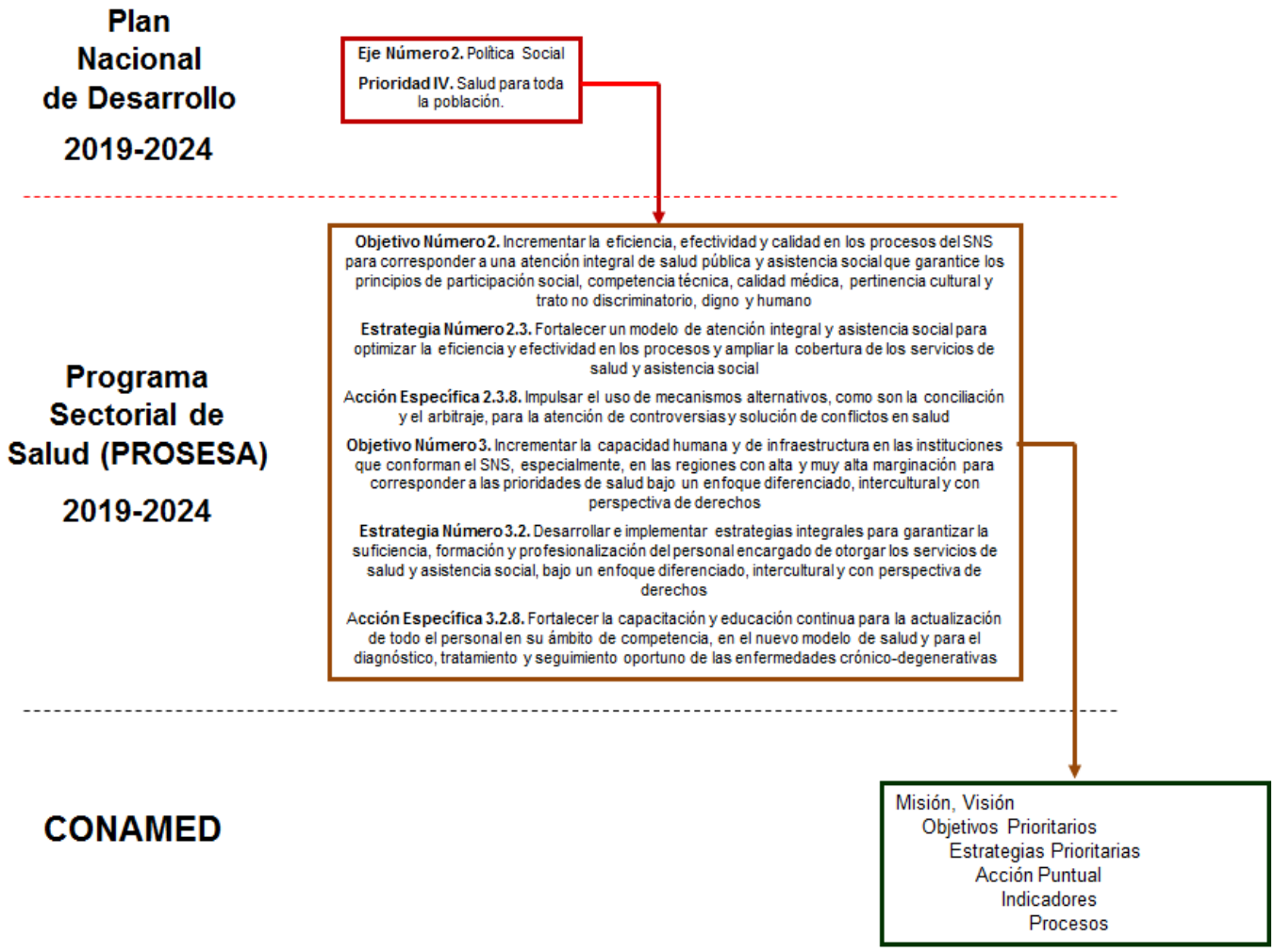
La Ley de Planeación señala en su artículo 16 fracción IV, que las dependencias de la Administración Pública Federal deberán asegurar la coherencia de los programas sectoriales con el PND. El Programa Sectorial de Salud (PROSESA), es el instrumento mediante el cual el Gobierno de la República establece 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.



3.- Siglas y acrónimos.

APF	Administración Pública Federal.
CONAMED	Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
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.

El conjunto de las acciones que se consideran en este Programa, incluyendo aquellas correspondientes a sus objetivos prioritarios, estrategias prioritarias y acciones puntuales, las actividades de atención interinstitucional, seguimiento y el 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 2023, 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.- Elementos estratégicos.

A lo largo de su historia, el Programa Anual de Trabajo es la herramienta con la cual se ha sustentado el diseño e implementación de la estrategia de la CONAMED, lo que permite el cumplimiento de la misión y el logro de la visión institucional y marco normativo de actuación a partir de un conjunto de elementos y acciones contenidas en él. Los elementos estratégicos de esta Comisión se definen:

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.

Temas estratégicos

I. Atención de quejas médicas.
II. Dictamen médico institucional.
III. Enseñanza, difusión e investigación.

6.- Estrategias prioritarias, acciones puntuales y administración de riesgos.

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.

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.

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.

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 con 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.	Difundir en diversas plataformas electrónicas y redes sociales información de esta Comisión como su objeto, servicios y actividades.
2.3.5.	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.
2.3.6.	Impartir conferencias a instituciones de salud, así como a instituciones educativas.

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.	Atender las solicitudes de actualización de 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 posibles desviaciones y en su caso, proponer acciones de mejora.
3.1.4.	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.
3.1.5.	Atender los requerimientos de información que deriven de los programas del Gobierno Federal para coadyuvar en la integración de informes que sustenten el cumplimiento de las acción realizadas por el Poder Ejecutivo.
3.1.6.	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.

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.	Impulsar 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 1ro 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	En las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y prestadores de servicios médicos que son atendidos en la CONAMED incluir una pregunta que identifique la percepción de algún acto discriminatorio, para, en su caso, corregir la atención, procedimientos y/o servicios.
A.3	Para la contratación de capital humano aplicar temas relacionados con la igualdad de género, la no discriminación e inclusión para que los candidatos puedan ejercer libremente sus derechos en este procesos.

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	Impartir 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	En las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y prestadores de servicios médicos que son atendidos en la CONAMED incluir una pregunta que identifique algún acto de corrupción, para, en su caso, canalizar al usuario para que realice la denuncia correspondiente.

Cronograma de actividades del Programa Anual de Trabajo 2023 (Anexo 1).

Consecutivo	Objetivo		Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área Responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Resultado acumulado	Medios de verificación
									Realizado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Octubre	Nov	Dic		
1	1	Impulsar la solución de quejas derivadas de servicios médicos mediante servicios de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente	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.	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.	DGOG	Orientación, asesoría	Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED	Programado	2,557			3,441			4,132			2,785			12,915	Estadística institucional. https://www.gob.mx/conamed/documentos/informacion-estadistica-2022
2				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.	DGOG	Gestión inmediata	Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED Porcentaje de asuntos concluidos mediante gestión inmediata para la atención médica	Programado	239			372			419			262			1,292	Estadística institucional. https://www.gob.mx/conamed/documentos/informacion-estadistica-2022
3				1.1.3	Calificar y sustentar la queja para su ingreso al proceso arbitral.	DGOG	Quejas admitidas	Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED	Programado	215			277			354			231			1,077	Estadística institucional. https://www.gob.mx/conamed/documentos/informacion-estadistica-2022
4				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	DCC	Quejas concluidas en audiencia conciliatoria (conciliaciones, no conciliaciones y enviadas a arbitraje)	Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación	Programado	202			218			496			240			1,156	Estadística institucional. https://www.gob.mx/conamed/documentos/informacion-estadistica-2022
5				1.1.5	Fungir como Árbitro para resolver el fondo del conflicto derivado de la atención médica.	DGA	Laudos emitidos	Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido	Programado	10			15			15			10			50	Estadística institucional. https://www.gob.mx/conamed/documentos/informacion-estadistica-2022
6			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.	DGA	Dictamenes médicos institucionales emitidos	Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED Emisión de dictámenes en tiempo estándar	Programado	40			49			51			38			178	Estadística institucional. https://www.gob.mx/conamed/documentos/informacion-estadistica-2022

7	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 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.	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.	DGDI	Proyecto de investigación	Proyectos de investigación	Programado	0	1	1	1	3	Dirección General de Difusión e Investigación.
8				2.1.2	Coordinar la elaboración o actualización de recomendaciones para mejorar la práctica de los profesionales de la salud.	DGDI	Recomendación	Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud	Programado	1	2	1	1	5	Recomendaciones basadas en infografías http//www.conamed.gob.mx/gobmx/infografias/infografias.php
9				2.1.3	Publicar la Revista electrónica CONAMED.	DGDI	Revista electrónica		Programado	1	1	1	1	5	Revista electrónica. https//www.medigraphic.com/cgi-bin/new/publicaciones.cgi?IDREVISTA=334
10				2.1.4	Desarrollar proyectos de investigación y publicaciones con impacto internacional como Centro Colaborador de la OPS/OMS.	DGDI	Proyecto de investigación	Proyectos de investigación	Programado	0	1	1	1	3	Dirección General de Difusión e Investigación.
11			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.	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.	DGDI	Número de publicación en redes sociales		Programado	10	20	20	10	60	Dirección General de Difusión e Investigación.
12				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.	DGDI	Conferencias impartidas	Participación en congresos y conferencias	Programado	10	20	20	10	60	Dirección General de Difusión e Investigación.
13				2.2.3	Coordinar las reuniones y acciones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.	DGDI	Reuniones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico		Programado	1				1	Dirección General de Difusión e Investigación. Subdirección de Vinculación
14				2.2.4	Desarrollar contenido de la CONAMED para difusión electrónica y en redes sociales.	DGDI	Número de publicación en redes sociales		Programado	10	20	20	10	60	Dirección General de Difusión e Investigación.
15			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.	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.	DGDI	Porcentaje de satisfacción de Cursos impartidos	Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales	Programado	90%					Dirección General de Difusión e Investigación.
16				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 con la atención médica.	DGDI	Cursos impartidos	Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)	Programado	2	3	3	2	10	Dirección General de Difusión e Investigación.
17				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.	DGDI	Cursos / seminarios / diplomados	Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)	Programado	2	3	3	2	10	Dirección General de Difusión e Investigación.
18				2.3.4	Difundir en diversas plataformas electrónicas y redes sociales información de esta Comisión como su objeto, servicios y actividades.	DGDI	Número de publicación en redes sociales		Programado	10	20	20	10	60	Dirección General de Difusión e Investigación.
19				2.3.5	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.	DGDI	Número de convenios		Programado	Con base en las necesidades de la gestión					Subcomisión Jurídica / Dirección General de Difusión e Investigación.
				2.3.6.	Impartir conferencias a instituciones de salud, así como a instituciones educativas	DGDI	Número de conferencias impartidas	Participación en congresos y conferencias	Programado	10	20	20	10	60	Dirección General de Difusión e Investigación.

20	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 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.	3.1.1	Optimizar continuamente el proceso sustantivo de la Comisión para brindar servicios que aumenten la satisfacción de los usuarios.	DGCI	Porcentaje de satisfacción	Mejora continua de procedimientos	Programado	100% De las solicitudes de modificación / actualización recibidas.	Dirección General de Calidad e Informática. Diección de Calidad. Subdirección de Calidad
21				3.1.2	Atender las solicitudes de actualización de 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.	DGCI	Porcentaje de atención de requerimientos		Programado	100%	Dirección General de Calidad e Informática. Subdirección de análisis y desarrollo de sistemas.
22				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 posibles desviaciones y en su caso, proponer acciones de mejora.	DGCI	Porcentaje de satisfacción	Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED	Programado	95%	Dirección General de Calidad e Informática. Diección de Calidad. Subdirección de Calidad
23				3.1.4	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.	SCJ	Número de lineamientos analizados y/o actualizados.		Programado	Con base en las necesidades de la gesión	Subcomisión Jurídica
24				3.1.5	Atender los requerimientos de información que deriven de los programas del Gobierno Federal para coadyuvar en la integración de informes que sustenten el cumplimiento de las acción realizadas por el Poder Ejecutivo.	DGCI / DRHMSG	Informes realizados		Programado	Con base en las solicitudes de diferentes instancias	Dirección General de Calidad e Informática. Direción de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales. Informe de la CONAMED: https://www.gob.mx/conamed/documentos/informe-anual-de-actividades-de-la-conamed-2021?idiomes
25				3.1.6	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.	CONAMED	Número de videoconferencias realizadas		Programado	De acuerdo al requerimiento de las áreas de CONAMED	Dirección General de Calidad e Informática. Subdirección de análisis y desarrollo de sistemas.
26			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.	3.2.1	Impulsar 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.	SCJ/ DGDI	Número de convenios realizados		Programado	Con base en las necesidades de la gestión	Subcomisión Jurídica / Dirección General de Difusión e Investigación.
27				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.	DGDI	Porcentaje de información estadística nacional actualizada en la Plataform los primeros 15 días despues de concluido el trimestre		Programado	100%	Dirección General de Difusión e Investigación.

28	TRANSVERSAL	Estrategias transversales	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.	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.	DRHMSG	Funcionarios públicos capacitados		Programado	De acuerdo a los requerimientos de la gestión Con fundamento en el título segundo, capítulo I de las obligaciones y atribuciones de los Comités de ética, disposición 4, fracción II.	Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales
29				A.2	En las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y prestadores de servicios médicos que son atendidos en la CONAMED incluir una pregunta que identifique la percepción de algún acto discriminatorio, para, en su caso, corregir la atención, procedimientos y/o servicios.	DGCI	Número de menciones donde el usuario percibe discriminación		Programado	0	Dirección General de Calidad e Informática. Diección de Calidad. Subdirección de Calidad
30				A.3	Para la contratación de capital humano aplicar temas relacionados con la igualdad de género, la no discriminación e inclusión para que los candidatos puedan ejercer libremente sus derechos en este procesos.	DRHMSG	Porcentaje de contrataciones sin impugnación derivadas de temas relacionados con igualdad de género, discriminación e inclusión		Programado	0	Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales
31			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.	B.1	Impartir 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.	DRHMSG	Funcionarios públicos capacitados		Programado	De acuerdo a los requerimientos de la gestión Con fundamento en el título segundo, capítulo I de las obligaciones y atribuciones de los Comités de ética, disposición 4, fracción II.	Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales
32				B.2	En las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y prestadores de servicios médicos que son atendidos en la CONAMED incluir una pregunta que identifique algún acto de corrupción, para, en su caso, canalizar al usuario para la denuncia correspondiente.	DGCI	Porcentaje de satisfacción	Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED	Programado	0	Dirección General de Calidad e Informática. Diección de Calidad. Subdirección de Calidad

33	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE SOPORTE ORGANIZACIONAL	Actividades de la Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales	A.1	Recursos Humanos (Capacitación)	DRHMSG	Acciones de capacitación	Profesionalización del personal	Programado	50	Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales
34			A.2	Recursos Materiales (Adquisiciones)	DRHMSG	Porcentaje de contrataciones programadas en el PAAAS	Cumplimiento en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	Programado	100%	Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales
35			A.2	Recursos Financieros (Ejercicio del presupuesto)	DRHMSG	Porcentaje de presupuesto ejercido	Porcentaje de Presupuesto ejercido	Programado	100%	Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales

CONAMED Comisión Nacional de Arbitraje Médico
DGOG Dirección General de Orientación y Gestión
DGC Dirección General de Conciliación
DGA Dirección General de Arbitraje
DGDI Dirección General de Difusión e Investigación
DGCI Dirección General de Calidad e Informática
SCJ Subcomisión Jurídica.
DRHMSG Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales

Propuesta de Matriz de Riesgos CONAMED, ejercicio 2023.

se Imprime en Formato Tamaño Oficio

I. EVALUACIÓN RIESGOS

No. de Riesgo	Unidad Administrativa	Alineación a Estrategias, Objetivos, o Metas Institucionales: Selección	Alineación a Estrategias, Objetivos, o Metas Institucionales: Descripción	RIESGO	Nivel de decisión del Riesgo	Clasificación del Riesgo: Selección	Clasificación del Riesgo: Especificar Otro
2023_1	DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN	Estrategia	Informar y sensibilizar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los beneficios de emplear los mecanismos alternativos de solución de controversias, utilizando las alternativas de solución que ofrecen la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje.	Credibilidad institucional cuestionada por percepción y comprensión confusa de la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje médico	Estratégico	Sustantivo	
2023_2	DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN	Estrategia	Informar y sensibilizar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los beneficios de emplear los mecanismos alternativos de solución de controversias, utilizando las alternativas de solución que ofrecen la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje.	Credibilidad institucional cuestionada por percepción y comprensión confusa de la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje médico	Estratégico	Sustantivo	

No. de Riesgo	FACTOR: No. de Factor	FACTOR: Descripción	FACTOR: Clasificación	FACTOR: Tipo	Posibles efectos del Riesgo	Valoración Inicial: Grado Impacto	Valoración Inicial: Probabilidad Ocurrencia	Valoración Inicial: Cuadrante
2023_1	1.1	Falta de recursos humanos originando reducción de la capacidad de Atención a la Ciudadanía en materia de orientaciones, asesorías, gestiones y conciliaciones.	Humano	Interno	Impacto negativo en la imagen de la Comisión originado por la falta de información a los usuarios acerca de los mecanismos alternos de solución de controversias; impacto negativo por la reducción de la capacidad de atención a usuarios,o servicios prestados de forma deficiente.	6	5	IV
	1.2	Falta de homologación en conocimientos sobre los mecanismos alternativos para la solución de controversias.	Técnico-Administrativo	Interno				
	1.3	Conflicto de interés	Humano	Interno				
2023_2	2.1	Falta de seguimiento sobre la base del Estado procesal de los asuntos ingresados al proceso conciliatorio y cuyos expedientes de queja se encuentran en trámite.	Técnico-Administrativo	Interno	Impacto negativo en la imagen de la Comisión originado por la falta de información a los usuarios acerca de los mecanismos alternos de solución de controversias; impacto negativo por la reducción de la capacidad de atención a usuarios,o servicios prestados de forma deficiente.	6	5	IV
	2.2	Respuesta tardía de las instituciones de Seguridad Social en la integración de los expedientes de quejas que se encuentran dentro del proceso conciliatorio.	Entorno	Externo				

II. EVALUACIÓN DE CONTROLES

No. de Factor	¿Tiene controles?	CONTROL: No.	CONTROL: Descripción	CONTROL: Tipo	Está Documentado	Está Formalizado	Se Aplica	Es Efectivo	Resultado de la determinación del Control
1.1	SI	1.1.1	Procedimiento número 27 "Procedimiento para el reclutamiento, selección, contratación y baja de personal"	Preventivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		1.1.2	Encuesta de percepción a usuarios	Detectivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		1.1.3							
		1.1.4							
		1.1.5							
1.2	SI	1.2.1	Programa Anual de Capacitación	Preventivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		1.2.2							
		1.2.3							
		1.2.4							
		1.2.5							
1.3	SI	1.3.1	Encuesta de percepción a usuarios	Detectivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		1.3.2	Carta compromiso de ausencia de conflicto de interés	Preventivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		1.3.3							
		1.3.4							
		1.3.5							
2.1	SI	2.1.1	Procedimiento conciliatorio. Procedimiento número (5) para la conciliación de quejas.	Preventivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		2.1.2	SISTEMA SAQMED. Reportes de compromisos adquiridos en Conciliación obtenidos del Sistema SAQMED.	Detectivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		2.1.3	SISTEMA SAQMED. Reportes de seguimiento de compromisos adquiridos en Conciliación obtenidos del Sistema SAQMED.	Detectivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		2.1.4							
		2.1.5							
2.2	SI	2.2.1	Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la CONAMED. Bases de coordinación celebradas con el IMSS. Oficios de solicitud de apoyo a las supervisiones delegacionales del IMSS.	Correctivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		2.2.2	Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la CONAMED. Bases de coordinación celebradas con el ISSSTE. Oficios de solicitud de apoyo a las Áreas de Atención al Derechohabiente del ISSSTE	Detectivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		2.2.3	Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la CONAMED. Bases de coordinación celebradas con el IMSS. Oficios de solicitud de apoyo al OIC del IMSS	Correctivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		2.2.4	Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la CONAMED. Bases de coordinación celebradas con el ISSSTE. Oficios de solicitud de apoyo al OIC del ISSSTE	Correctivo	SI	SI	SI	SI	Suficiente
		2.2.5							

III. VALORACIÓN DE RIESGOS VS. CONTROLES / IV. MAPA DE RIESGOS 2023 / V. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

No. de Riesgo	Riesgo Controlado Suficientemente	Valoración Final: Grado de Impacto	Valoración Final: Probabilidad de Ocurrencia	Ubicación en cuadrantes: I	II	III	IV	Estrategia para Administrar el Riesgo
2023_1	SI	6	4					REDUCIR EL RIESGO
2023_2	SI	6	4					REDUCIR EL RIESGO

No. de Riesgo	Descripción de la(s) Acción(es)
2023_1	1.1.1. Contratación de personal para realizar las funciones de Orientación y Gestión, Conciliaciones y los Arbitrajes para resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos. 1.1.2. Realizar el control de asuntos a través de un reporte generado por sistema que permita advertir sobre las inconformidades recibidas, para su atención oportuna.
	1.2.1. Recibir capacitación especializada para que el personal realice la transmisión homologada de los servicios de la institución.
	1.3.1. Implementar acciones para prevenir posibles conflictos de interés en los asuntos que atienda el servidor público
2023_2	1.4.1. Establecer los registros necesarios para realizar el seguimiento del estado de los expedientes pendientes de integrar por falta de atención del ISSSTE y/o IMSS, de acuerdo al procedimiento descrito en el Manual de Procedimientos de CONAMED. 1.4.2. Establecer el registro necesario para realizar el seguimiento de los compromisos adquiridos en las audiencias de conciliación y llevar un control en el SAQMED. 1.4.3. Elaborar los requerimientos e informes sobre el avance del seguimiento de compromisos adquiridos.
	1.5.1. Coordinar las gestiones necesarias con representantes de las instituciones de Seguridad Social para requerir la información que permita concluir los procesos de conciliación de quejas médicas. 1.5.2. Elaborar los requerimientos e informes sobre avances del seguimiento de los oficios con base en el Reglamento para la atención de quejas médicas y gestión pericial de CONAMED, así como las Bases de Coordinación con las instituciones públicas.

2023_3	DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE	Estrategia	Informar y sensibilizar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los beneficios de emplear los mecanismos alternativos de solución de controversias, utilizando las alternativas de solución que ofrecen la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje.	Credibilidad institucional cuestionada por percepción y comprensión confusa de la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje médico	Estratégico	Sustantivo		3.1	Aplicación de metodología diversa en el análisis y presentación de casos, que dificulta a las partes la comprensión de los laudos arbitrales y dictámenes médicos institucionales.	Técnico-Administrativo	Interno	Posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de los médicos y abogados en los dictámenes médicos institucionales y laudos arbitrales	6	5	IV	Si	3.1.1	Programa anual de Capacitación al personal de la Dirección de Arbitraje.	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente	Si	6	4				REDUCIR EL RIESGO	1.6.1 Ciclo de conferencias de capacitación para el personal de la Dirección General de Arbitraje a fin de mejorar la calidad de los laudos arbitrales y dictámenes médicos periciales. Revisar en forma consensuada todos los casos en sesiones plenarias con médicos y abogados, para evitar parcialidad en el análisis y resolución de laudos y dictámenes.
																	3.1.2	Realización de sesiones plenarias con el personal de la Dirección General de Arbitraje, para revisar en forma consensuada todos los casos para garantizar que las resoluciones sean emitidas con criterios de imparcialidad.	Detectivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	3.1.3	Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la CONAMED.	Correctivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	3.1.4														
																	3.1.5														
								3.2	Conflicto de interés del personal de la Dirección General de Arbitraje.	Humano	Interno					Si	3.2.1	Elaboración de oficio para excusarse de participar en asuntos que pudieran convertirse en un caso de conflicto de interés.	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								1.7.1 Notificación anual del escrito para excusarse de participar en los asuntos de posible conflicto de interés.
																	3.2.2														
																	3.2.3														
																	3.2.4														
																	3.2.5														
								3.3	Personal insuficiente originado por recorte al gasto público.	Financiero-Presupuestal	Externo					Si	3.3.1	Redistribución de las actividades de la Dirección General de Arbitraje.	Correctivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								1.8.1 Redistribución en las actividades que se realizan en la Dirección General de Arbitraje.
																	3.3.2														
																	3.3.3														
																	3.3.4														
																	3.3.5														
2023_4	DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN	Estrategia	Impulsar el uso de mecanismos alternativos, como son la conciliación y el arbitraje, para la atención de controversias y solución de conflictos en salud. Proyección de los mecanismos alternativos de solución de controversias como la mejor opción de solución de quejas médicas.	Credibilidad institucional cuestionada por desconocimiento del quehacer de la institución, la cual fue creada como una alternativa a los medios judiciales para resolver los conflictos entre los profesionales de la salud y los usuarios de los servicios de salud y evitar la judicialización de las inconformidades, mejorar la calidad de la atención, seguridad del paciente y que colabora con autoridades de procuración e impartición de justicia.	Estratégico	Sustantivo		4.1	Desconocimiento tanto de los profesionales de la salud como de la población en general sobre las funciones de la CONAMED, creada para resolver los conflictos entre los profesionales de la salud y los usuarios de los servicios, como un mecanismo alternativo a los medios judiciales para evitar la judicialización de las controversias y mejorar la calidad de la atención y la seguridad del paciente.	Externo	Externo	Pérdida de confianza y credibilidad en la institución para resolver los conflictos por medio de mecanismos alternativos de solución de controversias, que evitan la judicialización de las quejas e inconformidades contra los profesionales de la salud.	6	5	IV	Si	4.1.1	Procedimiento número (44) Para la enseñanza de Profesionales de la Salud. Programa de Difusión	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente	Si	5	4			III	REDUCIR EL RIESGO	1.9.1 Impartir cursos al nivel de educación continua y posgrado a los profesionales de la salud, para dar a conocer las funciones de la CONAME y los Mecanismos Alternos de Solución de Controversias, para evitar la judicialización de las controversias y mejorar la calidad de la atención. 1.9.2 Impartir cursos a la población en general para difundir los servicios de la CONAMED como una alternativa a los medios judiciales para la solución de las controversias con los profesionales de la salud así como recomendaciones enfocadas a promover la corresponsabilidad de los pacientes en su proceso de atención. 1.9.3 Impartir pláticas y conferencias a profesionales interesados de instituciones académicas o relacionadas con el área de la salud, promoviendo la aceptación de los Mecanismo Alternos de Solución de Controversias, como alternativa a los medios judiciales, para la solución de los conflictos entre los profesionales de la salud y los usuarios de dichos servicios.
																	4.1.2	Procedimiento número (45) para la difusión de la experiencia de la CONAMED.	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	4.1.3	Reportes de conferencias y pláticas impartidas	Detectivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	4.1.4														
																	4.1.5														
2023_5	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	Objetivo	Fortalecer el proceso administrativo institucional, con la finalidad de ofrecer servicios accesibles, transparentes y de calidad, así como disponer de información confiable y oportuna.	Procedimientos de contratación y recepción de bienes y servicios, realizados de manera deficiente.	Directivo	Administrativo		5.1	Deficiencias en la investigación de mercado	Técnico-Administrativo	Interno	Adquisición de bienes y contratación de servicios, en condiciones desfavorables de calidad y precio, con la consecuente afectación a los recursos de la institución.	4	5	III	Si	5.1.1	Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente	Si	3	4			III	EVITAR EL RIESGO	2.1.1 Diversificar las investigaciones de mercado, a fin de verificar la razonabilidad de las propuestas presentadas por los proveedores.
																	5.1.2	Procedimiento número (31) para la Planeación de los Recursos Materiales	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	5.1.3	Procedimiento número (35) para Gestionar las Adquisiciones	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	5.1.4	Ley de Adquisiciones Arrendamientos y servicios del sector Público						Falta Valorar el Control								
																	5.1.5														
								5.2	Existencia de relaciones personales, familiares o de negocios con proveedores de bienes y servicios	Humano	Interno					Si	5.2.1	Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	5.2.2	Código de conducta de la CONAMED. Código de Conducta de la Secretaría de Salud.	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	5.2.3	Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	5.2.4	Ley General de Responsabilidades Administrativas	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								
																	5.2.5	Declaración de Posible conflicto de interés	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Suficiente								

7.- Metas para el bienestar y parámetros ejercicio 2023.

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, la de 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 2023					
Nombre de la variable 1	Número de asuntos concluidos por la CONAMED	**Valor variable 1**	15,541	**Fuente de información variable 1**	Sistema de atención de quejas médicas y dictámenes (SAQMED).
Nombre de la variable 2	Total de asuntos por atender (incluye asuntos que quedaron en proceso al término del año anterior más los recibidos en el periodo que se informa)	**Valor variable 2**	16,281	**Fuente de información variable 2**	Sistema de atención de quejas médicas y dictámenes (SAQMED)..
Simulación en método de cálculo	**((15,541/16,281) * 100) = 95.45%**				

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 2023					
Nombre de la variable 1	Quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje	**Valor variable 1**	384	**Fuente de información variable 1**	Sistema de atención de quejas médicas y dictámenes (SAQMED).
Nombre de la variable 2	Quejas concluidas en la etapa conciliatoria	**Valor variable 2**	768	**Fuente de información variable 2**	Sistema de atención de quejas médicas y dictámenes (SAQMED).
Simulación en método de cálculo	**((384/ 768) * 100) = 50%**				

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 2023					
Nombre de la variable 1	Gestiones inmediatas para la atención con compromiso cumplido	**Valor variable 1**	969	**Fuente de información variable 1**	Sistema de atención de quejas médicas y dictámenes (SAQMED).
Nombre de la variable 2	Gestiones inmediatas concluidas	**Valor variable 2**	1,292	**Fuente de información variable 2**	Sistema de atención de quejas médicas y dictámenes (SAQMED)..
Simulación en método de cálculo	**((969/1,292) * 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 establecido (30 días hábiles en expedientes de hasta 200 fojas, en expedientes de más de 200 fojas 60 días hábiles) 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 2023					
Nombre de la variable 1	Número de laudos emitidos en tiempo estándar en el periodo	**Valor variable 1**	50	**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	**((50/50) * 100) = 100%**				

1.5
Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR			
Nombre	Porcentaje de dictámenes médicos institucionales 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 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 establecido (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 2023					
Nombre de la variable 1	Dictámenes emitidos en tiempo estándar (90 días hábiles)	**Valor variable 1**	142	**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**	178	**Fuente de información variable 2**	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED. SAQMED.
Simulación en método de cálculo	**((142/178) * 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 2023					
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 2023					
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) = 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 2023					
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) = 100%**				

2.4
Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR			
Nombre	Participación en congresos y conferencias.		
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	Indica el porcentaje de participación en conferencias y congresos con respecto a las solicitudes de participación recibidas.		
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 Difusión e Investigación
Método de cálculo	El resultado se obtiene mediante la división del número de participaciones realizadas entre el total de solicitudes de participación recibidas, multiplicadas por 100.		
Observaciones	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 2		

META EJERICICIO 2023					
Nombre de la variable 1	Número de participaciones realizadas	**Valor variable 1**	60	**Fuente de información variable 1**	Dirección General de Difusión y e Investigación CONAMED.
Nombre de la variable 2	Total de solicitudes de participación recibidas	**Valor variable 2**	60	**Fuente de información variable 2**	Dirección General de Difusión y e Investigación CONAMED.
Simulación en método de cálculo	**((60/60) * 100) = 100%**				

2.5
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 Difusión e Investigación
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 2023					
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 2023					
Nombre de la variable 1	Respuestas afirmativas por reactivo	**Valor variable 1**	-	**Fuente de información variable 1**	Dirección de Calidad CONAMED.
Nombre de la variable 2	Respuestas por reactivo	**Valor variable 2**	-	**Fuente de información variable 2**	Dirección de Calidad CONAMED.
Simulación en método de cálculo	**95%**				

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 2023					
Nombre de la variable 1	Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas	**Valor variable 1**	-	**Fuente de información variable 1**	Dirección de Calidad CONAMED.
Nombre de la variable 2	Respuestas por reactivo	**Valor variable 2**	-	**Fuente de información variable 2**	Dirección de Calidad 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 2023					
Nombre de la variable 1	Capacitaciones realizadas	**Valor variable 1**	60	**Fuente de información variable 1**	Área de Administración de la CONAMED.
Nombre de la variable 2	Total de total de acciones de capacitación programadas en el periodo	**Valor variable 2**	60	**Fuente de información variable 2**	Área de Administración de la CONAMED.
Simulación en método de cálculo	**((60/60) * 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 2023					
Nombre de la variable 1	Contrataciones realizadas en el periodo	**Valor variable 1**	129	**Fuente de información variable 1**	Área de Administración de la CONAMED.
Nombre de la variable 2	Total de contrataciones programadas en el PAAAS	**Valor variable 2**	129	**Fuente de información variable 2**	Área de Administración de la CONAMED.
Simulación en método de cálculo	**((129 / 129) * 100) = 100%**				

3.5
Parámetro

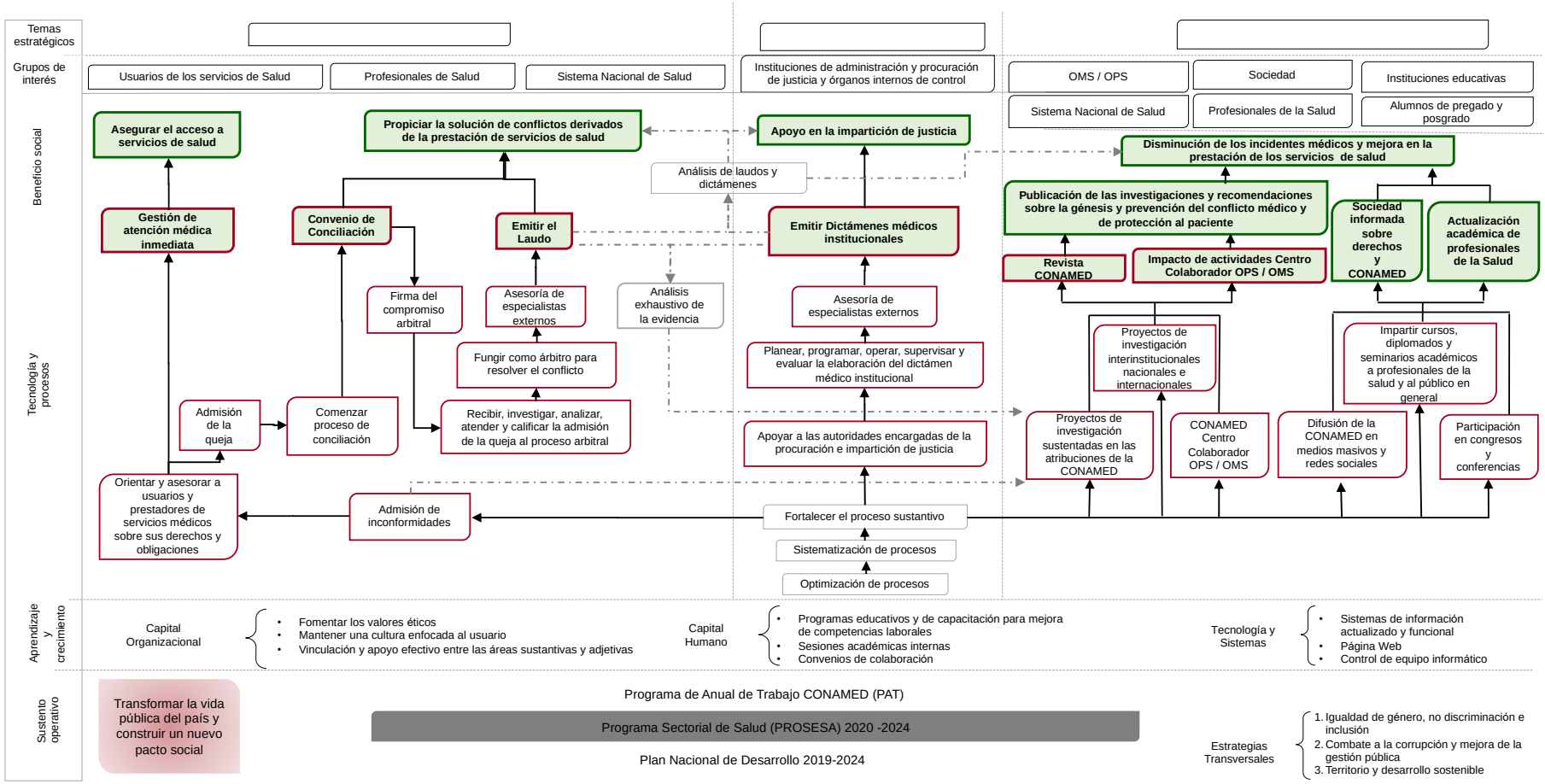
ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR			
Nombre	Presupuesto ejercido.		
Objetivo prioritario	Hace posible que se lleven a cabo las acciones de cada uno de los objetivos planteados a brindar los recursos humanos, materiales, financieros y servicios integrales para hacer posible la operación de la Comisión 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 3		

META EJERCICIO 2023					
Nombre de la variable 1	Presupuesto ejercido	**Valor variable 1**	--	**Fuente de información variable 1**	Área de Administración de la CONAMED.
Nombre de la variable 2	Total de presupuesto autorizado	**Valor variable 2**	--	**Fuente de información variable 2**	Área de Administración de la CONAMED.
Simulación en método de cálculo	**100%**				

8.- Mapa estratégico CONAMED.

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.



9.- Evaluación, control, seguimiento y plan de contingencia del Programa Anual de Trabajo.

El Programa Anual de Trabajo (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 de la Comisión evitando dispersión de esfuerzos; para ello el PAT se alineó con el Programa de Acción Específico (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 control y seguimiento del Programa, entre las que se encuentran:

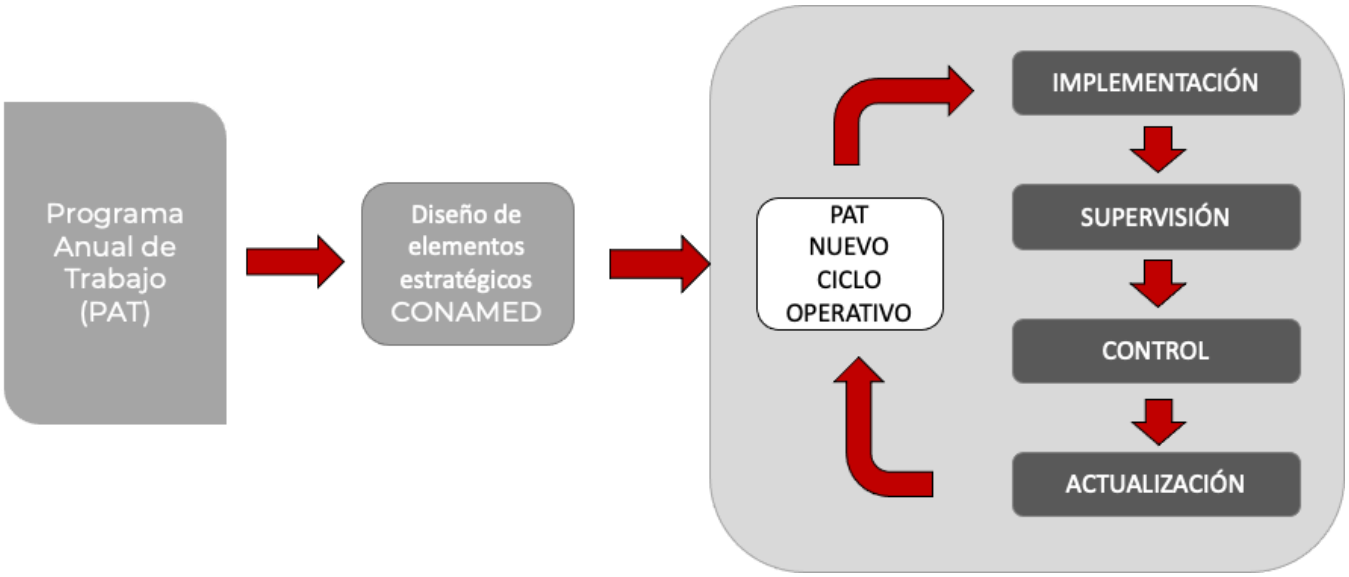
- Matriz de Indicadores de Resultado (MIR), con la cual se mantiene el monitoreo y seguimiento trimestral, semestral y anual de los avances de los indicadores tanto de fin, como de propósito, componente y actividad.
- Informe anual de actividades de CONAMED.
- Seguimiento de indicadores 2023 de forma trimestral, proporcionan información sobre las metas institucionales programadas y obtenidas de los indicadores de la MIR, estratégicos, de gestión y apoyo.
- Encuestas de satisfacción de los usuarios de la CONAMED, permiten medir y obtener información de la percepción de los servicios brindados en la Comisión.
- Auditoría interna a los procesos.

Plan de contingencia.

En caso de que los resultados de gestión de esta Comisión no cumplan de manera significativa con las metas programadas (resultados en un 20% menor a lo esperado), se establecerán un conjunto de protocolos a seguir, con el objeto de garantizar la continuidad de la gestión y operaciones de la institución de acuerdo a lo siguiente:

- Revisar las actividades que se realizan en las áreas y verificar el cumplimiento de los procedimientos documentados y, en su caso, actualizar los procedimientos.
- Revisar el flujo de información a través de los registros documentados y verificar si existe alguna situación que afecte la continuidad del proceso.
- En cada procedimiento involucrado en los resultados negativos, analizar los agentes de riesgo, las vulnerabilidades e impactos que en su caso puedan obstaculizar los resultados previstos y brindar la atención a los usuarios.
- Realizar un diagnóstico para evaluar el contexto de la Comisión e identificar posibles factores o agentes externos que afecten los resultados de la gestión, tales como normatividad, asignación presupuestal, recortes de personal, cambios normativos, emergencias sanitarias, entre otros.
- Analizar los sistemas informáticos utilizados por la CONAMED con el objeto de verificar el flujo, funcionamiento y apoyo durante la operación; en caso de ser necesario programar reuniones de trabajo con las áreas involucradas por cada aplicación y realizar el estudio de necesidades para lograr actualización de todas las aplicaciones y que éstas contribuyan a la obtención de buenos resultados.
- En su caso generar e impartir cursos de capacitación a los integrantes de esta Comisión para mejorar la vinculación entre los procesos y las áreas.
- Difundir en mayor medida los elementos estratégicos de la CONAMED, con el fin de que cada uno de los servidores públicos conozca el impacto de sus actividades en el logro de la Misión, Visión y Objetivos.
- Establecer evaluaciones periódicas relacionadas con el conocimiento y manejo de los procedimientos, así como el análisis de la vinculación e impacto que tienen las actividades realizadas en otras áreas (analizar y reflexionar sobre la relación causal), para un mejor entendimiento y logro conjunto de los objetivos.

La planeación es un proceso continuo, que inicia con el diseño conceptual que se encuentra en el Programa de Anual de Trabajo; para contar con una adecuada evaluación y seguimiento en su implementación, deben de asignársele metas cuantificables y calendarios de ejecución. Posteriormente, dicho Programa se implementa, supervisa y controla a través de diversas métricas que den seguimiento a su cumplimiento; finalmente, se actualiza para servir de base en el siguiente ciclo de operación.



10.- Firmas de autorización

Autorizó Lic. Juan Antonio Orozco Montoya Subcomisionado Jurídico y encargado de despacho de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.	
Revisó Lic. Francisco Javier Guerra Zermeño Director General de Arbitraje.	
Elaboró Dr. David Olvera López Director de Calidad.	