



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO

2024



Índice

1.	Presentación del Programa Anual de Trabajo 2024.	2
2.	Fundamento normativo para la elaboración del programa y Marco Jurídico de la CONAMED.	4
3.	Siglas y acrónimos.	13
4.	Origen de los recursos para la instrumentación del programa.	15
5.	Elementos estratégicos.	17
6.	Estrategias prioritarias y acciones.	20
7.	Metas para el bienestar y parámetros.	27
8.	Mapa estratégico CONAMED.	42
9.	Evaluación, control y seguimiento.	44
10.	Firmas de autorización.	46

1. PRESENTACIÓN

1. Presentación del Programa Anual de Trabajo 2024.

La mejora de la calidad en la prestación de los servicios de atención médica, es una de las prioridades de la política pública presente 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 énfasis en continuar desarrollando e implementando acciones encaminadas al acceso universal y ampliar la cobertura de atención.

Hace más de 27 años, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) contribuye con la recepción, atención imparcial y objetiva de las inconformidades y quejas que los usuarios de los servicios médicos hacen de su conocimiento, impulsando y auxiliando en su resolución a través de la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje, evitando con esto, la judicialización de estos conflictos; su atención, ha generado un amplio conocimiento de la génesis de los motivos, situación que ha permitido emitir recomendaciones, impartir conferencias y cursos, contribuir con estas estrategias de difusión, a brindar información que permita a la ciudadanía conocer los derechos y obligaciones de los pacientes y profesionales de la salud, recomendando acciones que permitan mejorar la calidad de la prestación de los servicios médicos.

El Programa Anual de Trabajo (PAT) 2024 de la CONAMED, es, por lo tanto, la herramienta de planeación de estrategias, acciones e indicadores que brindan información orientada a los resultados que se quieren obtener el ejercicio en curso, considerando la alineación de los instrumentos de planeación nacional y de cabeza de sector, el marco normativo externo e interno que debe cumplirse con el fin de otorgar servicios con calidad para elevar el bienestar de la población usuaria.

2. FUNDAMENTO NORMATIVO

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 gubernamentales es una obligación señalada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley de Planeación (LP) y para temas en la materia en la Ley General de Salud. A través de estos ordenamientos jurídicos, el titular del Poder Ejecutivo elabora e incluye en el Plan Nacional de Desarrollo correspondiente a cada sexenio, las actividades que impactarán en el desarrollo integral del país en materia de salud.

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 para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación.”

De manera complementaria 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, en base al 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 así como de ordenamiento territorial de los asentamientos humanos y desarrollo urbano, 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.

Mediante la planeación se fijarán objetivos, metas, estrategias y prioridades, así como criterios basados en estudios de factibilidad cultural; se asignarán recursos, responsabilidades y tiempos de ejecución, se coordinarán acciones y se evaluarán resultados.”

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

El 3 de junio de 1996, por Decreto presidencial, se creó la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CONAMED, como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con el objeto de contribuir a resolver los conflictos derivados de la negativa o irregularidad en la prestación, además de mejorar la calidad de los servicios médicos brindados.

Mediante la presente normativa, a la CONAMED le fueron conferidas diversas atribuciones entre las que destacan:

- Recibir, investigar y atender las quejas de los usuarios ante posibles irregularidades en la prestación de servicios o ante su negativa.
- Intervenir en amigable composición para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios médicos ante probables actos, omisiones o negligencias derivadas de la prestación de servicios con impacto para los usuarios.
- 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.

Finalmente es necesario mencionar que su diseño organizacional está basado en el Reglamento Interno y de este nacen los manuales administrativos de organización y procedimientos que permiten en forma sinérgica el desarrollo de las actividades que suman a los objetivos y metas, controlados por los indicadores que permiten brindar servicios con calidad y humanismo a todas las partes interesadas en la Comisión.

2.2. Normas relacionadas con el funcionamiento de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley General de Salud.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud
- Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Manual de Organización Específico de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Guía para la elaboración de programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024.
- Modelo Mexicano de Arbitraje Médico 2023.

Nota: La lista es enunciativa más no limitativa.

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

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, visión en la cual, el Gobierno Federal considera como objetivo prioritario que la población mexicana viva en un entorno de bienestar, considerando atender la salud de todos los mexicanos con lo cual se suma a hacer garante los derechos, mismos que son irrenunciables, universales y de cumplimiento obligatorio.

2.4.- Alineación con el Programa Sectorial de Salud 2019 - 2024.

Los objetivos de bienestar sustantivos de la CONAMED se encuentran alineados en los general al objetivo prioritario número **2** del Programa Sectorial de Salud (PSS) que manifiesta: “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** que indica el “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 en lo general al objetivo prioritario número **3** del PSS, “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”; particularmente a la Estrategia **3.2** que menciona al “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 Específica **3.2.8** “Fortalecer la capacitación y educación continua para la actualización de todo el personal en su ámbito de competencia, en el nuevo modelo de salud y para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento oportuno de las enfermedades crónico-degenerativas”.

Lo anterior se visualiza en la siguiente tabla:

Sustento del Programa Anual de Trabajo 2024	
Plan Nacional de Desarrollo 2019 -2024	II. POLÍTICA SOCIAL
Plan Nacional de Desarrollo 2019 -2024 Línea de acción	Salud para toda la población
PSS 2020 - 2024 Objetivos prioritarios	<p>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.”</p> <p>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.”</p>
PSS 2020 - 2024 Estrategia	<p>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.”</p> <p>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.”</p>
PSS 2020 - 2024 Acción específica	<p>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”</p> <p>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”</p>
Misión	Contribuir en la solución de controversias que se suscitan en la relación médico paciente utilizando mecanismos alternativos de solución de controversias; así como difundir a los usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, sobre sus derechos y deberes en materia de prestación de servicios de atención médica para mejorar la calidad en el ejercicio de la medicina.
Visión	Consolidar a la Comisión como la primera elección para dirimir inconformidades suscitadas en la relación médico-paciente, mediante la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje.
Objetivo del PAT	Consolidar el objeto de la Comisión, impulsando la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje como MASC para la atención de inconformidades y solución de conflictos derivados de la atención médica en el Sistema Nacional de Salud y generar las opiniones relacionadas con asuntos de su competencia; así como prevenirlo a través de una estrategia difusión de los derechos y obligaciones de usuarios y prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto.

3. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

3.- Siglas y acrónimos

CONAMED	Comisión Nacional de Arbitraje Médico
LP	Ley de Planeación
MASC	Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias
MIR	Matriz de Indicadores de Resultados
PAT	Programa Anual de Trabajo
PSS	Programa Sectorial de Salud
SNS	Sistema Nacional de Salud

4. ORIGEN DE LOS RECURSOS

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 2024, 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

5.- Elementos estratégicos

Los elementos estratégicos de esta Comisión Nacional se definen a continuación:

Misión

Contribuir en la solución de controversias que se suscitan en la relación médico paciente utilizando mecanismos alternativos de solución de controversias; así como difundir a los usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, sobre sus derechos y deberes en materia de prestación de servicios de atención médica para mejorar la calidad en el ejercicio de la medicina.

Visión

Consolidar a la Comisión como la primera elección para dirimir inconformidades suscitadas en la relación médico-paciente, mediante la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje.

Objetivo General

Consolidar el objeto de la Comisión, impulsando la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje como MASC para la atención de inconformidades y solución de conflictos derivados de la atención médica en el Sistema Nacional de Salud y generar las opiniones relacionadas con asuntos de su competencia; así como prevenirlo a través de una estrategia difusión de los derechos y obligaciones de usuarios y prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto.

Objetivos prioritarios

- I. Atender las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos a través de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata, impulsando la solución de quejas mediante la conciliación y el arbitraje, así como brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales, para la solución de los conflictos.
- II. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes para generar recomendaciones y difusión de los derechos y obligaciones de usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, mediante diversas acciones y herramientas.
- III. Fortalecer la gestión institucional e interinstitucional mediante la implementación de la mejora continua de procedimientos y herramientas administrativas para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad con la que se brindan los servicios y estrategias de difusión que oferta la CONAMED.

Temas estratégicos

- I. Gestiones Inmediatas;
- II. Atención de Quejas;
- III. Conciliaciones;
- IV. Laudos;
- V. Dictamen Médico Institucional;
- VI. Estrategia difusión de los derechos y obligaciones de usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto.

6. ESTRATEGIAS PRIORITARIAS Y ACCIONES

6.- Estrategias prioritarias y acciones.

Objetivo prioritario 1. Atender las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos a través de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata, impulsando la solución de quejas mediante la conciliación y el arbitraje, así como brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales, para la solución de los conflictos.

Estrategia prioritaria 1.1. Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de utilizar los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención médica.

Acción
1.1.1. Brindar orientación y asesoría a usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los alcances y efectos legales del proceso arbitral.
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.

Acción
1.2.1. Elaborar los dictámenes médicos institucionales que le soliciten los peticionarios legitimados para ilustrar a la autoridad peticionaria y a las partes, en cuanto a su interpretación médica interdisciplinaria de los hechos y evidencias sometidos a estudios por la autoridad peticionaria.

Objetivo prioritario 2. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes para generar recomendaciones y difusión de los derechos y obligaciones de usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, mediante diversas acciones y herramientas.

Estrategia prioritaria 2.1. Difundir las actividades y servicios que realiza la CONAMED, los derechos y obligaciones de los profesionales de la salud y público en general, privilegiando e impulsando las redes sociales y las telecomunicaciones.

Acción
2.1.1. Difundir entre la población general, los usuarios y prestadores de los servicios médicos, actividades sustantivas de la CONAMED, así como sus derechos y obligaciones.
2.1.2. 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.
2.1.3. Coordinar las reuniones y acciones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.
2.1.4. Desarrollar estrategias de comunicación para difusión electrónica y en redes sociales.

Estrategia prioritaria 2.2. Desarrollar contenidos de difusión enfocados 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
2.2.1. Editar y publicar la revista CONAMED.
2.2.2. Diseñar acciones de difusión dirigida a los profesionales de la salud que permita prevenir el conflicto médico, los eventos adversos y mejorar la seguridad de los pacientes.
2.2.3. Difundir materiales educativos y conferencias virtuales a través de diferentes plataformas tecnológicas de información, televisión educativa, telecomunicaciones y redes sociales para difundir los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de los prestadores de servicios médicos.
2.2.4. Promover la inclusión de contenidos relacionados con la protección de los pacientes en los instrumentos de certificación de los profesionales de la salud para mejorar la relación entre éstos y los usuarios de dichos servicios.
2.2.4. Difundir en diversas plataformas electrónicas y redes sociales información de esta Comisión como su objeto, servicios y actividades.

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
3.1.1. Optimizar continuamente el proceso sustantivo de la Comisión para brindar servicios que aumenten la satisfacción de los usuarios.
3.1.2. Realizar una reingeniería en los sistemas informáticos que apoyan las actividades de la CONAMED para aumentar la eficiencia en la atención de los asuntos y la generación de registros de cada atención brindada.
3.1.3. Medir la satisfacción de los usuarios que acuden a la CONAMED y realizar auditorías internas de calidad con el objeto de detectar 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 diversos actores de los servicios brindados.
3.1.5. Atender los requerimientos que deriven de los programas implementados por el Gobierno Federal para dar certeza en el cumplimiento de cada acción solicitada por las unidades fiscalizadoras.

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

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

V.5 Estrategias transversales

El Plan Nacional de Desarrollo propone una nueva política de desarrollo basada en 12 principios rectores: en dos de ellos, *“Nada, al margen de la ley; por encima de la ley, nadie”*, y *“No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera”*, se fundamenta que la acción pública se desempeñará con estricto acatamiento al orden legal y en observancia a los derechos humanos y que, como gobierno federal, se respetará a los pueblos originarios, sus usos y costumbres, su derecho a la autodeterminación y a la preservación de sus territorios. Asimismo, se propugna la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y se rechaza toda forma de discriminación y preferencias 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)

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 consideradas en el Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato para contribuir a la inclusión universal de los usuarios y elevar su satisfacción.

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

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

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

7. METAS Y PARÁMETROS

7.- Metas para el bienestar y parámetros ejercicio 2024.

Objetivo prioritario 1. Atender las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos a través de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata, impulsando la solución de quejas mediante la conciliación y el arbitraje, así como brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales, para la solución de los conflictos.

1.1

Meta para el bienestar

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED				
Objetivo prioritario	Atender las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos a través de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata, impulsando la solución de quejas mediante la conciliación y el arbitraje, así como brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales, para la solución de los conflictos.				
Definición	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED.				
Nivel de desagregación	Administración Pública Federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
Tipo	Componente	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-y-boletin?idiom=es		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Direcciones generales de Orientación y Gestión, Conciliación y la de Arbitraje		
Método de cálculo	Dividiendo el número de asuntos concluidos por la CONAMED entre el total de los asuntos por atender (incluye asuntos que quedaron en proceso al término del año anterior más los recibidos en el periodo que se informa), multiplicado por 100.				
Observaciones	Se estima con indicador de componente del objetivo prioritario 1				
META EJERCICIO 2024					
Nombre de la variable 1	Número de asuntos concluidos por la CONAMED	Valor variable 1	15,331	Fuente de información variable 1	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Nombre de la variable 2	Total de los asuntos por atender por la CONAMED	Valor variable 2	15,651	Fuente de información variable 2	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Simulación en método de cálculo	$((15,331/15,651) * 100) = 97.96\%$				

1.2

Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Porcentaje de gestiones inmediatas en modalidad de conclusión.				
Objetivo prioritario	Atender las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos a través de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata, impulsando la solución de quejas mediante la conciliación y el arbitraje, así como brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales, para la solución de los conflictos.				
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 con compromiso realizado entre las gestiones inmediatas realizadas, multiplicado por 100.				
Observaciones	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 1				
META EJERCICIO 2024					
Nombre de la variable 1	Gestiones Inmediatas con compromiso realizado	Valor variable 1	830	Fuente de información variable 1	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED,.
Nombre de la variable 2	Total de Gestiones inmediatas realizadas	Valor variable 2	1059	Fuente de información variable 2	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Simulación en método de cálculo	$((830/1,059) * 100) = 78.38\%$				

1.3 Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación				
Objetivo prioritario	Atender las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos a través de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata, impulsando la solución de quejas mediante la conciliación y el arbitraje, así como brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales, para la solución de los conflictos.				
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 2024					
Nombre de la variable 1	Quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje	Valor variable 1	402	Fuente de información variable 1	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED,
Nombre de la variable 2	Quejas concluidas en la etapa conciliatoria	Valor variable 2	782	Fuente de información variable 2	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Simulación en método de cálculo	$((402/732) * 100) = 51.41\%$				

1.4 Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Porcentaje de convenios de transacción más laudos emitidos en tiempo establecido.				
Objetivo prioritario	Atender las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos a través de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata, impulsando la solución de quejas mediante la conciliación y el arbitraje, así como brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales, para la solución de los conflictos.				
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	Período 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 2024					
Nombre de la variable 1	Número de laudos emitidos en tiempo estándar en el periodo	Valor variable 1	60	Fuente de información variable 1	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED,
Nombre de la variable 2	Número total de laudos emitidos en el periodo	Valor variable 2	60	Fuente de información variable 2	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Simulación en método de cálculo	$((60/60) * 100) = 100\%$				

1.5
Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo establecido.				
Objetivo prioritario	Atender las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos a través de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata, impulsando la solución de quejas mediante la conciliación y el arbitraje, así como brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales, para la solución de los conflictos.				
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 2024					
Nombre de la variable 1	Dictámenes emitidos en tiempo estándar (90 días hábiles)	Valor variable 1	154	Fuente de información variable 1	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED,
Nombre de la variable 2	Número total de dictámenes emitidos	Valor variable 2	171	Fuente de información variable 2	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Simulación en método de cálculo	$((154/171) * 100) = 90.06\%$				

Objetivo prioritario 2. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes para generar recomendaciones y difusión de los derechos y obligaciones de usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, mediante diversas acciones y herramientas.

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 para generar recomendaciones y difusión de los derechos y obligaciones de usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, mediante diversas acciones y herramientas.				
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	Resultado 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 2024					
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 para generar recomendaciones y difusión de los derechos y obligaciones de usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, mediante diversas acciones y herramientas.				
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	Período 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 2024					
Nombre de la variable 1	Acciones educativas realizadas	Valor variable 1	10	Fuente de información variable 1	Dirección General de Difusión e Investigación
Nombre de la variable 2	Acciones educativas programadas	Valor variable 2	10	Fuente de información variable 2	Dirección General de Difusión e Investigación
Simulación en método de cálculo	$(10/10) * 100$				

2.3

Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Participación en congresos y conferencias.				
Objetivo prioritario	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes para generar recomendaciones y difusión de los derechos y obligaciones de usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, mediante diversas acciones y herramientas.				
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	Período 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 EJERCICIO 2024					
Nombre de la variable 1	Número de participaciones realizadas	Valor variable 1	90	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	90	Fuente de información variable 2	Dirección General de Difusión y e Investigación CONAMED.
Simulación en método de cálculo	$((90/90)*100)=100\%$				

2.4 Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas Institucionales.				
Objetivo prioritario	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes para generar recomendaciones y difusión de los derechos y obligaciones de usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, mediante diversas acciones y herramientas.				
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 EJERCICIO 2024					
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 mediante la implementación de la mejora continua de procedimientos y herramientas administrativas para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad con la que se brindan los servicios y estrategias de difusión que oferta la CONAMED.

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 mediante la implementación de la mejora continua de procedimientos y herramientas administrativas para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad con la que se brindan los servicios y estrategias de difusión que oferta la CONAMED.				
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	Período 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 cuestionarios 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 2024					
Nombre de la variable 1	Respuestas afirmativas por reactivo	Valor variable 1	28,903	Fuente de información variable 1	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Nombre de la variable 2	Respuestas por reactivo	Valor variable 2	31,114	Fuente de información variable 2	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Simulación en método de cálculo	$((28,903/31,114)*100)=90\%$				

3.2

Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Mejora continua de procedimientos.				
Objetivo prioritario	Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de la mejora continua de procedimientos y herramientas administrativas para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad con la que se brindan los servicios y estrategias de difusión que oferta la CONAMED.				
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	Período 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 2024					
Nombre de la variable 1	Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas	Valor variable 1	-	Fuente de información variable 1	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Nombre de la variable 2	Respuestas por reactivo	Valor variable 2	-	Fuente de información variable 2	Dirección General de Calidad e Informática CONAMED.
Simulación en método de cálculo	100%				

3.3 Parámetro

ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Profesionalización del personal.				
Objetivo prioritario	Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de la mejora continua de procedimientos y herramientas administrativas para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad con la que se brindan los servicios y estrategias de difusión que oferta la CONAMED.				
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 2024					
Nombre de la variable 1	Capacitaciones realizadas	Valor variable 1	50	Fuente de información variable 1	Dirección General de Difusión y e Investigación CONAMED.
Nombre de la variable 2	Total de total de acciones de capacitación programadas en el periodo	Valor variable 2	50	Fuente de información variable 2	Dirección General de Difusión y e Investigación CONAMED.
Simulación en método de cálculo	$((50/50) * 100) = 100\%$				

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	Período 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 2024					
Nombre de la variable 1	Contrataciones realizadas en el periodo	Valor variable 1	98	Fuente de información variable 1	Dirección General de Administración de la CONAMED.
Nombre de la variable 2	Total de contrataciones programadas en el PAAAS	Valor variable 2	98	Fuente de información variable 2	Dirección General de Administración de la CONAMED.
Simulación en método de cálculo	$((98 / 98) * 100) = 100\%$				

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	Período 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 2024					
Nombre de la variable 1	Presupuesto ejercido	Valor variable 1	--	Fuente de información variable 1	Dirección General de Administración de la CONAMED.
Nombre de la variable 2	Total de presupuesto autorizado	Valor variable 2	--	Fuente de información variable 2	Dirección General de Administración de la CONAMED.
Simulación en método de cálculo	100%				

8. MAPA ESTRATÉGICO

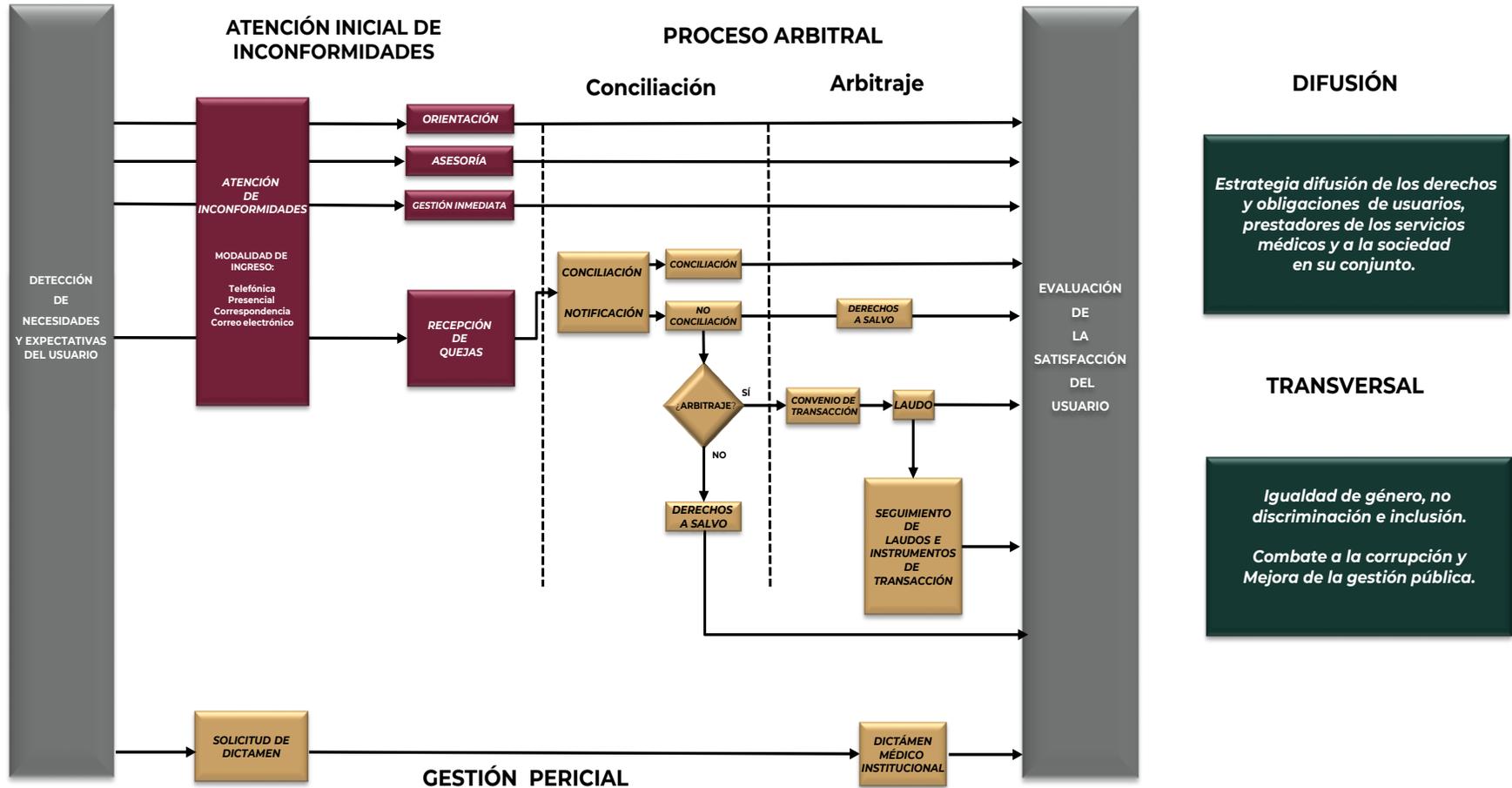
8.- Mapa estratégico CONAMED

Misión

Contribuir en la solución de controversias que se suscitan en la relación médico paciente utilizando mecanismos alternativos de solución de controversias; así como difundir a los usuarios, prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, sobre sus derechos y deberes en materia de prestación de servicios de atención médica para mejorar la calidad en el ejercicio de la medicina.

Visión

Consolidar a la Comisión como la primera elección para dirimir inconformidades suscitadas en la relación médico-paciente, mediante la conciliación y el arbitraje.



9. EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO

9.- Evaluación, control y seguimiento.

El Programa Anual de Trabajo (PAT) ha sido la herramienta con la cual se ha sustentado la implementación y seguimiento de la estrategia dirigida a la contribución en la solución de quejas derivadas de la relación médico paciente atribuible a 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 este; pone énfasis en la consecución de los Objetivos Prioritarios e incluye estrategias prioritarias y acciones que sustentan el logro de esos objetivos.

En la CONAMED se realizan actividades para la evaluación y el monitoreo de este Programa, destacando:

- 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 2024 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.

10. FIRMAS

10.- Firmas de autorización

<p>Autorizó</p> <p>Lic. Juan Antonio Orozco Montoya Subcomisionado Jurídico y encargado de despacho de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.</p>	
<p>Supervisó</p> <p>Lic. Francisco Javier Guerra Zermeño Director General de Arbitraje</p>	
<p>Revisó</p> <p>Mtro. Juan González Toscano Director de Calidad</p>	
<p>Elaboró</p> <p>Mtro. Ricardo Martínez Molina Subdirector de Calidad</p>	