

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Definición	Fórmula	Unidad de Medida / Frecuencia	Tipo de Indicador / Dimensión a medir	Sentido Ideal del Indicador	Supuestos	Línea Base		Variables de la fórmula	Metas		1er. Trimestre		2do. Trimestre		3er. Trimestre		4to. Trimestre		Justificación de Resultados		
								Año de la Línea Base	Línea Base		Datos de las variables	Resultado	Datos de las variables	Resultado	Datos de las variables	Resultado	Datos de las variables	Resultado	Análisis Inicial e Interpretación de Resultados	Fuente de Información del Indicador			
											Total De Inconformidades Captadas Año Actual	300.00											Unidad que genera y donde se localiza la información es la Unidad de Orientación de la CECAMED.
											Total De Inconformidades Captadas Año Anterior	239.00											
Nivel: Componente																							
1.- Inconformidades mediante los servicios que presta la CECAMED que son: orientaciones, asesorías, gestión y quejas atendidas	Porcentaje de atención de las inconformidades atendidas	Muestra el porcentaje de Asuntos (Orientaciones, Asesorías, Gestión, Quejas y Dictámenes) atendidos (concluidos) en relación a los recibidos.	(Número de Inconformidades atendidas / Número de Inconformidades recibidas) * 100				Las quejas y dictámenes son recibidos con oportunidad y se cumple conforme los tiempos estipulados en manuales de procedimientos dentro del periodo anual.			Número De Inconformidades Atendidas	300.00	65.00											Bitácora de registro de asuntos recibidos en la CECAMED, Sistema Nacional de Registro de la Queja Médica (SINAREQ), plataforma perteneciente a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, donde se registra cada asunto recibido, la Unidad que genera y donde se localiza la información es la Unidad de Orientación de la CECAMED.
				Porcentaje Trimestral	Gestión Eficacia	Regular		2023	97.19		100.00	90.28	Esperamos concluir el 97% de lo asuntos recibidos cantidad menor al año anterior debido a que tenemos asuntos pendientes por concluir para este año. No se han concluido el total de los asuntos recibidos, ya que hay asuntos en proceso.										
2.- Quejas susceptibles de ser conciliadas atendidas	Porcentaje de quejas concluidas por conciliación	Muestra el porcentaje de quejas concluidas por conciliación (solución de la inconformidad a través de un convenio pactado por las partes) con respecto al total de quejas concluidas en el año.	(Total de quejas concluidas por conciliación / Total de quejas concluidas) * 100				El prestador como el usuario de los servicios de salud aceptan dirimir sus controversias mediante el procedimiento de Conciliación en esta Comisión.			Total De Quejas Concluidas Por Conciliación	10.00	0.00											Bitácora de registro de asuntos recibidos en la CECAMED, Sistema Nacional de Registro de la Queja Médica (SINAREQ), plataforma perteneciente a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, donde se registra cada asunto recibido, la Unidad que genera y donde se localiza la información es la Unidad de Conciliación de la CECAMED.
				Porcentaje Trimestral	Gestión Eficacia	Regular		2023	30.00		66.67	0.00	La conclusión de las inconformidades a través de la conciliación ha sido vista en cualquier instancia como la mejor alternativa para la solución de los conflictos tanto por los usuarios como por el prestador del servicio de salud. Se concluyeron 2 porque hay dos en proceso y de las 2 concluidas fueron por la modalidad de envío a CONAMED, por ser de instituciones federales.										
1.- Quejas a través del arbitraje sueltas	Porcentaje de Quejas conciliadas en el proceso de conciliación y arbitraje	Muestra el porcentaje de quejas conciliadas respecto al total de quejas que aceptaron el procedimiento de conciliación y arbitraje en la CECAMED.	(Número de quejas conciliadas / número de quejas que aceptaron el procedimiento arbitral) * 100				El conflicto médico paciente se resuelve a través de un acuerdo, durante el proceso de Conciliación y Arbitraje en la CECAMED.			Número De Quejas Conciliadas	15.00	0.00											Bitácora de registro de asuntos recibidos en la CECAMED, Sistema Nacional de Registro de la Queja Médica (SINAREQ), plataforma perteneciente a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, donde
				Porcentaje Trimestral	Gestión Eficacia	Regular		2023	30.00		100.00	0.00	Se espera un incremento en los logros en este periodo dada la campaña de difusión de las funciones de la Comisión emprendidas este año. Están en proceso 2 quejas en CONAMED pendiente de conclusión.										

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Definición	Fórmula	Unidad de Medida / Frecuencia	Tipo de Indicador / Dimensión a medir	Sentido Ideal del Indicador	Supuestos	Línea Base		Variables de la fórmula	Metas		1er. Trimestre		2do. Trimestre		3er. Trimestre		4to. Trimestre		Justificación de Resultados		
								Año de la Línea Base	Línea Base		Datos de las variables	Resultado	Análisis Inicial e Interpretación de Resultados	Fuente de Información del Indicador									
										Audiencias De Conciliación Realizadas	15.00	0.00											pertenece a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, donde se registra cada asunto recibido, la Unidad que genera y donde se localiza la información es la Unidad de Conciliación de la CECAMED.
										Audiencias De Conciliación Proyectadas	15.00	4.00											a CONAMED, por ser de instituciones federales.
3A1 Realización de Arbitrajes	Porcentaje de arbitrajes realizados	Muestra el porcentaje de arbitrajes realizados en relación a lo proyectado	$(\text{Total de arbitrajes realizados} / \text{total de arbitrajes proyectados}) * 100$				El conflicto médico paciente se resuelve a través de un acuerdo, durante el proceso de Conciliación y Arbitraje en la CECAMED.			Total De Arbitrajes Realizados	1.00	0.00											Bitácora de registro de asuntos recibidos en la CECAMED, Sistema Nacional de Registro de la Queja Médica (SINAREQ), plataforma perteneciente a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, donde se genera y donde se localiza la información es la Unidad de Conciliación de la CECAMED.
				Porcentaje	Gestión	Ascendente		2023	0.00				100.00	0.01									Se espera ese porcentaje dada las ventajas donde se registra cada asunto recibido, la Unidad que genera y donde se localiza la información es la Unidad de Conciliación de la CECAMED.
4A1 Emisión de laudos	Porcentaje de emisión de laudos	Muestra el porcentaje de quejas resueltas a través de la emisión de un laudo, respecto a los proyectados a emitir	$(\text{Laudos emitidos/laudos programados a emitir}) * 100$				El usuario y prestador del servicio de salud en conflicto, que hayan aceptado el procedimiento de Conciliación y Arbitraje Médico y no logran llegar a un acuerdo, ponen en manos de la Comisión la resolución de la Queja mediante la Emisión de un laudo.			Laudos Emitidos	1.00	0.00											Bitácora de registro de asuntos recibidos en la CECAMED, Sistema Nacional de Registro de la Queja Médica (SINAREQ), plataforma perteneciente a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, donde se genera y donde se localiza la información es la Unidad de Conciliación de la CECAMED.
				Porcentaje	Gestión	Ascendente		2023	0.00				100.00	0.01									Se tiene que dejar abierta la posibilidad de resolución de la queja a través de un laudo cuando no se llegó a la conciliación y las partes desean se resuelva el conflicto a través de la CECAMED. No se han recibido asuntos que pasen al arbitraje.
4A1 Elaboración de dictamen	Porcentaje de dictámenes elaborados	Muestra el porcentaje de Dictámenes elaborados respecto a los proyectados a emitir	$(\text{Dictámenes elaborados/dictámenes programados}) * 100$				La Contraloría Interna de las Instituciones de Salud solicitan a la CECAMED la elaboración de dictámenes técnico médico.			Dictámenes Elaborados	8.00	2.00											Ante la recepción de solicitudes de Opiniones Técnicas de las Instancias de Procuración e Impartición de Justicia se ha condicionado a que se acepten las reglas y métodos de operación de la CECAMED, respecto al carácter institucional de dichas Opiniones, lo cual de manera explícita han sido aceptadas.
				Porcentaje	Gestión	Ascendente		2023	125.00				100.00	66.67									Bitácora de registro de asuntos recibidos en la CECAMED, Sistema Nacional de Registro de la Queja Médica (SINAREQ),

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Definición	Fórmula	Unidad de Medida / Frecuencia	Tipo de Indicador / Dimensión a medir	Sentido Ideal del Indicador	Supuestos	Línea Base		Variables de la fórmula	Metas		1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	Justificación de Resultados		
								Año de la Línea Base	Línea Base		Datos de las variables	Resultado	Datos de las variables	Resultado	Datos de las variables	Resultado	Datos de las variables	Resultado	Análisis Inicial e Interpretación de Resultados
										Dictámenes Elaborados	8.00	2.00							plataforma perteneciente a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, donde se registra cada asunto recibido, la Unidad que genera y donde se localiza la información es la Unidad de Conciliación de la CECAMED.
										Dictámenes Programados	8.00	3.00							
66A1 Realización de pláticas y conferencias a profesionales de la salud realizadas	Porcentaje de pláticas y conferencias a profesionales de la salud realizadas	Muestra el porcentaje de pláticas y conferencias realizadas respecto a las programadas	(Pláticas y conferencias realizadas /Pláticas y conferencias programadas a realizar)*100				Debido al blindaje electoral vigente de marzo a junio 2024 se han suspendido las actividades de difusión para retomarlás una vez concluido este periodo, tratando de cumplir las metas establecidas en los meses subsecuentes.			Pláticas Y Conferencias Realizadas	12.00	1.00							Registros Internos de la CECAMED, Relatorias con anexos de listas de asistencia, la Unidad Responsable que genera y resguarda la información es la Comisionada Estatal de la CECAMED.
				Porcentaje	Gestión	Ascendente		2023	162.50	Pláticas Y Conferencias Programadas A Realizar	12.00	3.00							Basados en la experiencia de los años anteriores se considera que con ese número de pláticas se logre la capacitación del número de profesionales de la salud proyectados. Se hizo la programación sin tomar en cuenta el periodo electoral.
				Trimestral	Eficiencia								100.00	33.33					
77A1 Difusión a la población realizada	Porcentaje de acciones de difusión realizadas	Muestra el porcentaje de acciones de difusión realizadas en relación a las proyectadas a realizar.	(Acciones de difusión realizadas/Acciones de difusión programadas a realizar)*100				Se cuenta con el apoyo de Comunicación Social de Gobierno del Estado, con lo cual se espera mejorar la difusión y el flujo de usuarios a la CECAMED.			Acciones De Difusión Realizadas	10,012.00	101.00							Registros Internos de la CECAMED, Relatorias con anexos de listas de asistencia, la Unidad Responsable que genera y resguarda la información es la Comisionada Estatal de la CECAMED.
				Porcentaje	Gestión	Ascendente		2023	106.74	Acciones De Difusión Programadas A Realizar	10,012.00	2,503.00							Una vez iniciada la difusión a través de los medios oficiales se espera incrementar el número de asuntos recibidos, además de incrementar la difusión en medios impresos. Debido al blindaje electoral se han suspendido acciones de difusión, para reiniciarlas una vez concluido este periodo.
				Trimestral	Eficiencia								100.00	4.04					
88A1 Atención de inconformidades al interior del Estado	Porcentaje de inconformidades atendidas del interior del Estado.	Muestra el porcentaje de inconformidades atendidas al interior del Estado (asesorías, gestiones, quejas) respecto a las proyectadas a atender.	(Número de inconformidades recibidas de los diferentes municipios excepto Tepic / Número de inconformidades proyectadas a recibir de los diferentes municipios excepto Tepic)*100				Con el establecimiento de los Convenios se espera que la población del interior del Estado conozca los servicios de la CECAMED y que mejore el flujo de usuarios para resolver sus controversias.			Número De Inconformidades Recibidas De Los Diferentes Municipios Excepto Tepic	70.00	20.00							Registros Internos de la CECAMED, Relatorias con anexos de listas de asistencia, la Unidad Responsable que genera y resguarda la información es la Comisionada Estatal de la CECAMED.
				Porcentaje	Gestión	Ascendente		2023	134.00	Número De Inconformidades Proyectadas A Recibir De Los Diferentes Municipios Excepto Tepic	70.00	20.00							Se está reforzando los Convenios con Municipios y algunas instituciones para la difusión de las actividades de la CECAMED de asistencia, la y lograr mayor afluencia del interior del Estado. Se cumplió con la meta establecida, ya que se ha difundido a través de la televisión con spots de la Comisión.
				Trimestral	Eficiencia								100.00	100.00					

DRA. KARLA EMILIA ESTRADA MADRIGAL
COMISIONADA ESTATAL

Dra. Karla Emilia Estrada Madrigal
Comisionada Estatal

D. Jorge Delgado Rodríguez
Subcomisionado Médico

Fecha de Elaboración: 10/04/2024