



FICHA TECNICA INDICADORES 2011
DE GESTION

PILAR DE DESARROLLO /CIAMIENTO: Seguridad pública

VERTIENTE: Seguridad Pública

TEMA ESTRUCTURAL: Administración de Justicia para la Vigencia del Estado de Derecho

PROYECTO: 0301010402 - Resolución de controversias de servicios médicos

UNIDAD RESPONSABLE: 21700 Secretaría de Salud

UNIDAD EJECUTORA: 217C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: Índice de capacidad conciliadora

FORMULA DE CALCULO: (Total de asuntos conciliados en el periodo que se informa/ Total de quejas susceptibles de conciliarse)*100

INTERPRETACION: Representa el total de asuntos conciliados en el periodo que se informa con respecto al total de quejas susceptibles de conciliarse

DIMENSION QUE ATIENDE: Eficiencia

FRECUENCIA DE MEDICION: Trimestral

DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION: N/A

AMBITO GEOGRAFICO: Estatal

COBERTURA: Estatal

COMPORTAMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACION	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO				S
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%	
Total de asuntos conciliados en el periodo que se informa	Asunto	Suma	45	8	18	10	22	45	100	64	142	
Total de quejas susceptibles de conciliarse	Queja	Suma	65	16	25	19	29	65	100	95	146	

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	2006		2007		2008		2009		2010		2011		S
		PROG.	CUMP.											
Total de asuntos conciliados en el periodo que se informa	Asunto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	64	
Total de quejas susceptibles de conciliarse	Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	95	

DESCRIPCION DE LA META ANUAL: De acuerdo a lo programado se cumplió el logro de la meta..

EVALUACION CUALITATIVA Y JUSTIFICACION EN SU CASO DE LA DESVIACION Y DEFICIENCIA DEL AVANCE:

Sin observaciones...

METAS FISICAS RELACIONADAS Y AVANCE	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMADA
Emisión de laudo arbitral	Laudos	1.00
Realización de gestiones inmediatas	Gestión	325.00
Realización de convenios de conciliación	Conciliación	45.00
Realización de opiniones técnico-médicas a través del documento respectivo	Documento	15.00

Elaboró

Vo. Bo

Dr. Gregorio Francisco Mendoza Sanchez
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico

Dr. Jorge Cruz Borromeo
Comisionado



FICHA TECNICA INDICADORES 2011
DE GESTION

PILAR DE DESARROLLO /CIAMIENTO: Seguridad pública

VERTIENTE: Seguridad Pública

TEMA ESTRUCTURAL: Administración de Justicia para la Vigencia del Estado de Derecho

PROYECTO: 0301010401 - Difusión de derechos de médicos y usuarios

UNIDAD RESPONSABLE: 21700 Secretaría de Salud

UNIDAD EJECUTORA: 217C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de la substanciación de inconformidades

FORMULA DE CALCULO: (Substanciación de las inconformidades/ Total de quejas susceptibles de conciliarse)*100

INTERPRETACION: Representa la substanciación de las inconformidades con respecto al total de quejas susceptibles de conciliar

DIMENSION QUE ATIENDE: Eficiencia

FRECUENCIA DE MEDICION: Trimestral

DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION: N/A

AMBITO GEOGRAFICO: Estatal

COBERTURA: Estatal

COMPORTAMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACION	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO				S
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%	
Substanciación de las inconformidades	Procedimiento	Suma	65	16	25	28	43	65	100	124	191	
Total de quejas susceptibles de conciliarse	Queja	Suma	65	16	25	19	29	65	100	105	162	

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	2006		2007		2008		2009		2010		2011		S
		PROG.	CUMP.											
Substanciación de las inconformidades	Procedimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	124	
Total de quejas susceptibles de conciliarse	Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	105	

DESCRIPCION DE LA META ANUAL: Refleja el porcentaje de las metas a las cuales se les dio el tramite correspondiente con el fin de lograr su cumplimiento.

EVALUACION CUALITATIVA Y JUSTIFICACION EN SU CASO DE LA DESVIACION Y DEFICIENCIA DEL AVANCE:

Sin observaciones...

METAS FISICAS RELACIONADAS Y AVANCE	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMADA
Realización de asesorías	Asesoría	640.00
Impartición de pláticas	Plática	30.00
Realización de cursos	Curso	12.00
Realización de simposium	Simposium	1.00

Elaboró

Vo. Bo

Dr. Gregorio Francisco Mendoza Sanchez
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico

Dr. Jorge Cruz Borromeo
Comisionado



FICHA TECNICA INDICADORES 2011
DE GESTION

PILAR DE DESARROLLO /CIAMIENTO: Seguridad pública

VERTIENTE: Seguridad Pública

TEMA ESTRUCTURAL: Administración de Justicia para la Vigencia del Estado de Derecho

PROYECTO: 0301010403 - Tutelar el derecho a la salud

UNIDAD RESPONSABLE: 21700 Secretaría de Salud

UNIDAD EJECUTORA: 217C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de quejas verificadas

FORMULA DE CALCULO: (Quejas verificadas/ Total de quejas recibidas)*100

INTERPRETACION: Representa las quejas verificadas con respecto al total de quejas recibidas

DIMENSION QUE ATIENDE: Eficiencia

FRECUENCIA DE MEDICION: Trimestral

DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION: N/A

AMBITO GEOGRAFICO: Estatal

COBERTURA: Estatal

COMPORTAMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACION	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO				S
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%	
Quejas verificadas	Queja	Suma	91	21	23	28	31	91	100	125	137	
Total de quejas recibidas	Queja	Suma	135	31	23	31	23	135	100	193	143	

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	2006		2007		2008		2009		2010		2011		S
		PROG.	CUMP.											
Quejas verificadas	Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91	125	
Total de quejas recibidas	Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135	193	

DESCRIPCION DE LA META ANUAL: Con base a lo programado se le dio el procedimiento correspondiente al asunto y por medio del cual se atendió y concluyó respectivamente por cada una de ellas.

EVALUACION CUALITATIVA Y JUSTIFICACION EN SU CASO DE LA DESVIACION Y DEFICIENCIA DEL AVANCE:

Sin observaciones...

METAS FISICAS RELACIONADAS Y AVANCE	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMADA
Quejas remitidas a otras instancias	Queja	20.00
Emisión de peritajes	Peritaje	66.00

Elaboró

Vo. Bo

Dr. Gregorio Francisco Mendoza Sanchez
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico

Dr. Jorge Cruz Borromeo
Comisionado