



## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2018

### ESTRATÉGICO

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar temático 3: Sociedad protegida  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia  
**ESTRATEGIA:** Consolidar el nuevo sistema de justicia.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Implementar medios alternativos de resolución de conflictos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** -  
**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:** [1675] Porcentaje de capacidad conciliadora (CCAMEM)  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** ( Total de quejas conciliadas en el periodo que se informa / Total de quejas susceptibles de conciliarse ) \* 100  
**INTERPRETACIÓN:** Representa el porcentaje de quejas, en las cuales las partes se citan a una audiencia para llegar a una conciliación.  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atenciones realizadas. Informe de Actividades 2015 de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico de Guanajuato.

**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente  
**LÍNEA BASE:**

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de quejas conciliadas en el periodo que se informa	Conciliación	Suma	102	25	25	21	21	102	100	81	79
Total de quejas susceptibles de conciliarse	Queja	Suma	126	31	25	35	28	126	100	140	111

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Describe las quejas que se concilian, en el cual el usuario y el prestador del servicio de salud arreglan sus diferencias.

META ANUAL	CUARTO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
80.95	80.65	60.00	74.40	AMARILLO	80.95	57.86	71.47	AMARILLO

#### DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACIÓN EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +/- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Variación como resultado del desacuerdo entre la pretensión del quejoso y la propuesta del prestador de servicio de salud para llegar a un acuerdo en amigable composición.

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Se exhorta a aplicar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a las metas establecidas

Elaboró

Vo. Bo

Dra. Elizabeth Dávila Chávez  
Comisionada

Lic. Edgar Martínez Novoa  
Jefe de la Unidad de la Información de Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud



## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2018

### DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar temático 3: Sociedad protegida  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia  
**ESTRATEGIA:** Consolidar el nuevo sistema de justicia.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Implementar medios alternativos de resolución de conflictos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010401 - 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:** [1677] Porcentaje de conferencias impartidas (CCAMEM)  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** ( Total de conferencias impartidas / Total de conferencias programadas en el periodo ) \* 100  
**INTERPRETACIÓN:** Representa el porcentaje de conferencias impartidas a los profesionales de la salud con relación al total de pláticas programadas  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atenciones realizadas. Informe de actividades 2015 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato

**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente  
**LINEA BASE:**

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de conferencias impartidas	Conferencia	Suma	60	12	20	22	37	60	100	59	98
Total de conferencias programadas en el periodo	Conferencia	Suma	60	12	20	12	20	60	100	60	100

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Se refiere a la cantidad de conferencias que se llevaran a cabo, en el presente ejercicio y que describe la importación de diferentes temas para la sensibilización y capacitación de los profesionales de la salud, así como la difusión sobre las funciones y atribuciones de la Comisión, entre otros.

META ANUAL	CUARTO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	183.33	183.33	*	100.00	98.33	98.33	VERDE

#### DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACIÓN EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Incremento debido a mayor difusión y colaboración con instituciones de salud.

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dra. Elizabeth Dávila Chávez  
Comisionada

Lic. Edgar Martínez Novoa  
Jefe de la Unidad de la Información de Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud



## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2018

### DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar temático 3: Sociedad protegida  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia  
**ESTRATEGIA:** Consolidar el nuevo sistema de justicia.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Implementar medios alternativos de resolución de conflictos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010401 - 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:** [1676] Porcentaje de eficacia global en la resolución de asuntos (CCAMEM)  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** ( Total de asuntos concluidos en el periodo que se informa / Total de asuntos recibidos en el ejercicio ) \* 100  
**INTERPRETACIÓN:** Representa el porcentaje en la solución de los asuntos que son atendidos en el periodo con relación al total de asuntos recibidos en el mismo  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atenciones realizadas. Informe de Actividades 2015 de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente  
**LINEA BASE:**

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de asuntos concluidos en el periodo que se informa	Resolución	Suma	2470	580	23	567	23	2470	100	2650	107
Total de asuntos recibidos en el ejercicio	Caso	Suma	2596	610	23	584	22	2596	100	2675	103

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Consiste en medir la eficiencia en la solución de los asuntos, el cual se pretende sea mayor del 94%

META ANUAL	CUARTO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
95.15	95.08	97.09	102.11	VERDE	95.15	99.07	104.12	VERDE

#### DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACIÓN EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Variación debido al incremento en la recepción de asuntos y manteniéndose proporcional con la resolución de los mismos.

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dra. Elizabeth Dávila Chávez  
Comisionada

Lic. Edgar Martínez Novoa  
Jefe de la Unidad de la Información de Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud



## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2018

### ESTRATÉGICO

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar temático 3: Sociedad protegida  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia  
**ESTRATEGIA:** Consolidar el nuevo sistema de justicia.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Implementar medios alternativos de resolución de conflictos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** -  
**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:** [1674] Porcentaje de peritajes concluidos a través de las resoluciones emitidas por el pleno (CCAMEM)  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** ( Peritajes concluidos en el periodo / Total de peritajes emitidos en el ejercicio ) \* 100  
**INTERPRETACIÓN:** Representa el porcentaje en la emisión y conclusión de peritajes que son atendidos en el periodo que se informa  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atenciones realizadas. Informe de actividades 2015 de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico de Guanajuato

**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente  
**LÍNEA BASE:**

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Peritajes concluidos en el periodo	Peritaje	Suma	225	56	25	33	15	225	100	177	79
Total de peritajes emitidos en el ejercicio	Peritaje	Suma	225	56	25	33	15	225	100	177	79

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Consiste en revisar y analizar los documentales que integran el expediente clínico médico para verificar la actuación médica y elaborar el dictamen para emitir el peritaje correspondiente.

META ANUAL	CUARTO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	100.00	100.00	VERDE	100.00	100.00	100.00	VERDE

#### DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACIÓN EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Porcentaje logrado con base en lo programado

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dra. Elizabeth Dávila Chávez  
Comisionada

Lic. Edgar Martínez Novoa  
Jefe de la Unidad de la Información de Planeación, Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud