



**PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2026**  
**COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA**  
**(CEAMO)**



## COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA





Gobierno del Estado  
de Oaxaca  
2016-2022

### PROGRAMA DE TRABAJO 2026

Oaxaca de Juárez, Oaxaca, febrero 2026

## ÍNDICE

<b>1. ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>2. MARCO JURÍDICO</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 CEAMO</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2 Marco jurídico de la CEAMO</b> .....	<b>6</b>
<b>2.3 Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030</b> .....	<b>8</b>
<b>2.4 Sustento del Programa Anual de Trabajo 2026</b> .....	<b>9</b>
<b>3. ORIGEN DE LOS RECURSOS</b> .....	<b>11</b>
<b>4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA CEAMO</b> .....	<b>11</b>
<b>5. ESTRATEGIAS PRIORITARIAS, TEMAS ESTRATÉGICOS Y ACCIONES</b> .....	<b>12</b>
<b>6. METAS PARA EL BIENESTAR Y PARÁMETROS EJERCICIO 2026</b> .....	<b>15</b>
<b>7. MAPA ESTRATÉGICO DE LA CEAMO</b> .....	<b>29</b>
<b>8. EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b> .....	<b>30</b>
<b>9. AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>31</b>

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		



## 1. ANTECEDENTES

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), fue creada mediante el decreto número 499 el 15 de agosto del 2004, y publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del estado de Oaxaca No. 37, del 11 de septiembre del 2004 como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con el propósito de contribuir en la solución de controversias suscitadas entre los usuarios y prestadores de servicios médicos. Desde su inicio, se estableció con el propósito de actuar sin perjuicio de las instancias jurisdiccionales para la solución de conflictos, contribuir a la tutela del derecho a la protección de la salud y el mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios de atención médica<sup>1</sup>.

Desde su origen, se estableció como una instancia de amigable composición y arbitraje para evitar la judicialización de las controversias médicas, promoviendo soluciones prontas y gratuitas.

En años recientes (2024-2025), la Comisión ha enfrentado retos como la necesidad de actualizar su marco jurídico y fortalecer su personal de contención psicológica para el manejo de crisis en conflictos de salud.

En este sentido, el Programa Anual de Trabajo (PAT) 2026 de la CEAMO constituye una herramienta clave para la planificación de estrategias y acciones. Su propósito es proporcionar información y orientar los resultados esperados en el ejercicio en curso, asegurando su alineación con los instrumentos de planeación nacional y sectorial, con fundamento en el marco normativo tanto externo como interno, garantizando el cumplimiento y la materialización de la misión y visión de la Comisión.



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

## 2. MARCO JURÍDICO

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, la Ley de Planeación (LP) y, en el ámbito de la salud, la Ley General de Salud. A través de estos ordenamientos jurídicos, la persona titular del Poder Ejecutivo Federal elabora e incorpora en el Plan Nacional de Desarrollo 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, apartado A, 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, competitividad, 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 hace referencias a la planeación nacional, al indicar que: *“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.*

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

*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”.*

La Protección de la Salud en México: Se fundamenta en el Artículo 4° de la Constitución Federal, que garantiza el derecho a la protección de la salud para toda persona.

En junio del 2011, se llevó a cabo la reforma Constitucional más importante de los últimos años en materia de derechos humanos, ello obedeció a la necesidad de ampliar la protección de los medios de control constitucional para dar vigencia plena a las garantías individuales y derechos humanos que consagra la Ley Suprema y los tratados internacionales.

Relativo al Artículo 12 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, se establece que: En el ámbito territorial del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, toda persona tiene derecho a la protección de la salud física y mental, este implicará la participación de todos.



Ley Estatal de Salud de Oaxaca: Regula las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establece las autoridades sanitarias responsables.

Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC): El arbitraje médico se define teóricamente como un proceso administrativo voluntario y confidencial que busca la equidad y la justicia social sin saturar los tribunales civiles, penales y administrativo.

En virtud de ello, la planeación gubernamental se lleva a cabo de manera estructurada, permitiendo la asignación eficiente de recursos, la definición de estrategias y la evaluación del desempeño del ejercicio de las acciones emprendidas en beneficio de la sociedad.

## **2.1 CEAMO**



De conformidad con el Decreto por el que se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, como órgano autónomo, con el objeto de contribuir a resolver los conflictos suscitados

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios, le fueron conferidas diversas atribuciones entre las que destacan las siguientes:

- 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 CEAMO. 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.
- Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver conflictos por servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional.



Asimismo, es necesario mencionar que el diseño organizacional de la CEAMO, esta alineada a Programa Anual de Trabajo de la CONAMED quien de la misma manera se basa en su Reglamento Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 3 de febrero de 2024 y Manual de Organización Específico, instrumentos que contienen la información sobre la estructura orgánica como órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud y las funciones de sus unidades administrativas, de los sistemas de comunicación y coordinación, y de los principales procedimientos administrativos que se establecen en este Órgano desconcentrado, conforme lo prevé la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Lo anterior, con el fin de brindar los servicios que la ciudadanía demanda, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios de

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		



salud y la seguridad del paciente, además de contribuir con las autoridades administrativas, de procuración e impartición de justicia y jurisdiccionales, mediante la gestión pericial con la emisión de dictámenes médicos institucionales.

## 2.2 Marco jurídico de la CEAMO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.
- Ley de Creación de la CEAMO
- Ley de entrega-recepción de los Recursos y Bienes del Estado de Oaxaca
- 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 Austeridad Republicana.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Archivos del Estado de Oaxaca
- Ley General de Víctimas
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública con Sentido Social y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Oaxaca
- Ley de Archivos del Estado de Oaxaca
- Código Civil Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código de Procedimientos Civiles para la Ciudad de México.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Código Penal Federal.
- Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
- Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Reglamento de Procedimientos para Atención de Quejas Médicas de la CEAMO
- Reglamento Interno del Comité de Adquisiciones, Bienes y Servicios de la CEAMO
- Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas y los órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Salud.
- Manual de Organización Específico de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Manual de Organización de la CEAMO
- Modelo Mexicano de Arbitraje Médico 2023.
- Guía para la Conclusión de Tratados y Acuerdos Interinstitucionales
- Normas Oficiales Mexicanas
- Lineamientos para implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia
- Lineamientos para la Organización y Conservación de Archivos
- Código de ética de la CEAMO
- Decreto No. 782, aprobado por la Sexagésima Sexta Legislatura Constitucional del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, de fecha 23 de septiembre de 2025, mediante el cual se reforman diversas disposiciones de la Ley que creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
- Decreto No. 952, aprobado por la Sexagésima Sexta Legislatura Constitucional del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, mediante el cual se designa formalmente a las y los consejeros Integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, por el periodo comprendido del 2025-2029.
- Pacto Internacional de Derecho Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Convención Internacional para la Protección de todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes de la Organización Internacional del Trabajo.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo de San Salvador.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belém do Pará.
- Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura.
- Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y las Formas Conexas de Intolerancia.

### **2.3 Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030**

El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento de planeación que realiza un diagnóstico de la situación actual y define las metas concretas para atender la necesidad poblacional en áreas como educación, empleo, seguridad, salud, entre otras, por lo que define los objetivos y acciones del Gobierno de México, a través de los cuales establece un medio para la coordinación de políticas gubernamentales y la evaluación de los resultados, en aras de hacer eficaz el desempeño de responsabilidad del Estado sobre el desarrollo equitativo, incluyente, sustentable y sostenible del país, constituyendo un sólido Sistema Nacional de Planeación Democrática.

Por ello, la CEAMO canaliza e implementa las líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo, con el propósito de planear y conducir sus actividades, actualizando su programa de trabajo y garantiza una coordinación adecuada.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

En ese sentido, en dicho instrumento de planeación federal se encuentra el Eje General 2 “Desarrollo con Bienestar y Humanismo”, el cual, de forma general, busca garantizar que la población en México pueda cubrir sus necesidades básicas, especialmente aquellas en situación de pobreza, desigualdad o marginación, por lo que, en específico, en la materia de nuestra competencia, se establece que la salud es un derecho humano, motivo por el cual se determina la construcción de un sistema de salud, mismo que pretende garantizar el acceso universal a la atención médica.

De tal virtud, al ser un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud y al formar parte del Sistema Nacional de Salud, la CONAMED se encuentra estrechamente vinculada a esta base de actuación, por lo cual, las actividades del presente programa se enfatizan en dar cumplimiento y plena coordinación con lo establecido por el titular del ejecutivo federal.

#### 2.4 Sustento del Programa Anual de Trabajo 2026.

Sustento del Programa Anual de Trabajo 2026	
<b>Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030</b>	<b>Eje General 2 Desarrollo con Bienestar y Humanismo.</b>
<b>Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030</b> Objetivos	<p>Objetivo 2.7: Garantizar el derecho a la protección de la salud para toda la población mexicana mediante la consolidación y modernización del sistema de salud, con un enfoque de acceso universal que cierre las brechas de calidad y oportunidad, protegiendo el bienestar físico, mental y social de la población.</p> <p>Objetivo 2.8: Fomentar la investigación e innovación en salud para mejorar la capacidad de respuesta del sistema de salud mexicano, asegurando eficiencia y eficacia, con un enfoque prioritario en las personas en situación de mayor vulnerabilidad.</p>
<b>Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030</b> Estrategias	<p>Estrategia 2.7.2: Reforzar las políticas de salud colectiva, tomando en consideración prácticas médicas tradicionales respaldadas científicamente, que prioricen la detección, prevención y atención de enfermedades, así como la promoción de la salud, contribuyendo al bienestar poblacional a través del Sistema Nacional de Salud Pública.</p> <p>Estrategia 2.7.3: Implementar políticas mediante el Sistema Nacional de Salud Pública que aseguren atención a los grupos en situación de vulnerabilidad, con énfasis en población indígena, afro-mexicana, migrante o con discapacidad.</p> <p>Estrategia 2.7.9: Garantizar la atención médica integral y de</p>





## COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



Gobierno del Estado  
de Oaxaca  
2016-2022

### PROGRAMA DE TRABAJO 2026

	<p>calidad para las personas adultas mayores, considerando sus necesidades y preferencias, a fin de contribuir con la construcción de una sociedad de cuidados.</p> <p>Estrategia 2.8.3: Impulsar la formación de recursos humanos para la salud, promoviendo la innovación tecnológica en la educación formativa y la capacitación continua del personal de salud, con el propósito de garantizar los niveles de competencia necesarios para ofrecer una atención integral y de calidad centrada en las personas.</p>
<p><b>Programa Sectorial de Salud 2025</b></p>	<p><b>Objetivo</b></p> <p>2.- Incrementar la capacidad resolutive y calidad de la atención médica del Sistema Nacional de Salud para la población usuaria.</p> <p><b>Estrategia</b></p> <p>2.1. Fortalecer la disponibilidad y continuidad de servicios médicos de calidad en las unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención, garantizando los 365 días del año, atención efectiva a toda la población en territorio mexicano.</p> <p><b>Líneas de acción</b></p> <p>2.2.1. Mejorar la prestación de los servicios de salud, para incrementar la satisfacción de las personas y sus familias, mediante la estandarización de acciones en materia de promoción de la salud y prevención de enfermedades, así como diagnóstico y tratamiento de los principales problemas de salud.</p> <p>2.2.4. Capacitar al personal de salud relacionado con la implementación de protocolos de atención, de forma homogénea y bajo la directriz de la Secretaría de Salud, garantizando no solo el conocimiento sino la ejecución de los estándares.</p> <p>2.2.7. Contribuir al fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal de salud a través de la cooperación internacional con países y organismos internacionales especializados.</p>
<p><b>Objetivo del PAT</b></p>	<p>Brindar estrategias prioritarias y acciones para impulsar la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje como mecanismos alternativos de solución de controversias (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 la prevención de dichos conflictos a través de una estrategia de</p>

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

	difusión de los derechos y obligaciones de usuarios y prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto.
--	--

### 3. ORIGEN DE LOS RECURSOS

El conjunto de las acciones que se consideran en este Programa, incluidas aquellas correspondientes a sus objetivos prioritarios, estrategias prioritarias y acciones puntuales, así como las actividades de atención interinstitucional, seguimiento y reporte de las mismas, se realizarán con cargo al presupuesto autorizado para esta Comisión. Dicho presupuesto se encuentra asignado en el Ramo 12 Salud y, para el ejercicio 2026, se distribuirá mediante los programas presupuestarios siguientes:

- O001 - Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno;
- M001 - Actividades de apoyo administrativo;
- 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.

### 4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA CEAMO



Los elementos estratégicos de la CEAMO 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.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

### **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 de Salud de Oaxaca 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**

1. Atender los asuntos considerados como inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos mediante de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata; calificar la queja para contribuir a su solución con la conciliación y el arbitraje. Asimismo, brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales.
2. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes para generar recomendaciones, así como difundir los derechos y obligaciones de las personas usuarias y prestadoras de los servicios de salud, a la sociedad en su conjunto, mediante diversas acciones y herramientas.
3. 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 CEAMO.

## **5. ESTRATEGIAS PRIORITARIAS, TEMAS ESTRATÉGICOS Y ACCIONES**

**Objetivo prioritario 1.** Atender los asuntos considerados como inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos mediante de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata; calificar la queja para contribuir a su solución con la conciliación y el arbitraje. Asimismo, brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

**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
1.1.1. Informar, orientar y asesorar sobre las posibles alternativas de solución a las inconformidades relacionadas con la atención médica, así como los alcances y efectos legales del proceso arbitral a la población que lo solicite.
1.1.2. Gestionar la atención médica inmediata de los usuarios ante irregularidades, negativa u otras que se puedan resolver por esta vía.
1.1.3. Calificar y sustentar la queja para su ingreso al proceso arbitral.
1.1.4. Intervenir en amigable composición para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios médicos o bien, promover su sometimiento al arbitraje.
1.1.5. Fungir como árbitro y pronunciar los laudos para resolver el fondo del conflicto derivado de la atención médica.

**Estrategia prioritaria 1.2.** Evaluar del acto médico a solicitud de autoridades de procuración e impartición de justicia.

Acción
1.2.1. Elaborar los dictámenes médicos institucionales que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia, así como por las instituciones con las cuales establezca convenio de colaboración.

**Objetivo prioritario 2.** Analizar las causas y consecuencias de los incidentes para generar recomendaciones, así como difundir los derechos y obligaciones de los 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 CEAMO, los derechos y obligaciones de las y los profesionales de la salud y público en general, privilegiando e impulsando las redes sociales y las telecomunicaciones.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		



Acción
2.1.1. Difundir entre la población general, las personas usuarias y las y los prestadores de servicios médicos las actividades sustantivas de la CEAMO, así como sus derechos y obligaciones.
2.1.2. Coordinar la participación de la CEAMO en foros académicos, profesionales y gremiales nacionales e internacionales 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. Participar y en su caso 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 acciones 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
2.2.1. Editar y publicar la revista CONAMED
2.2.2. Diseñar acciones educativas dirigidas a los profesionales de la salud que permitan prevenir el conflicto médico y los eventos adversos, así como 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 las y los pacientes en los instrumentos de certificación de los profesionales de la salud para mejorar la relación entre estos y los usuarios de dichos servicios.
2.2.4. Difundir en diversas plataformas electrónicas y redes sociales información de esta Comisión, incluyendo su objeto, servicios y actividades.

**Objetivo prioritario 3.** Fortalecer la gestión institucional e interinstitucional mediante la implementación de la mejora continuada 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 CEAMO.

**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.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>	

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. Colaborar en la reingeniería de los sistemas informáticos que apoyan las actividades de la CEAMO 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 CEAMO 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 CEAMO 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 y Estatal 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 estatal y el 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 la CEAMO.

## 6. METAS PARA EL BIENESTAR Y PARÁMETROS EJERCICIO 2026

**Objetivo prioritario 1.** Atender los asuntos considerados como inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos mediante la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata; calificar la queja para contribuir a su solución con la conciliación y el arbitraje. Asimismo, brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales.

### 1.1. Meta para el Bienestar



ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR	
Nombre	Porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO
Objetivo prioritario	Atender los asuntos considerados como inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos mediante la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata; calificar la queja para contribuir a su solución con la conciliación y el arbitraje. Asimismo, brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>		 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO		
<b>Nivel de desagregación</b>	Departamento de informática	Periodicidad o frecuencia de medición.	Trimestral
<b>Tipo</b>	Componente	Acumulado o periódico	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre
<b>Dimensión</b>	Eficacia	Disponibilidad de la información	<a href="https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es">https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es</a>
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Departamento de Informática
<b>Método de cálculo</b>	Dividiendo el número de asuntos concluidos por la CEAMO 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.		
<b>Observaciones</b>	Se estima con indicador de componente del objetivo prioritario 1		
<b>META EJERCICIO 2026</b>			
<b>Nombre de la variable 1</b>	Número de asuntos concluidos por la CEAMO	Valor variable 1	Fuente de información variable 1 Departamento de Informática
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total de los asuntos por atender por la CEAMO	Valor variable 2	Fuente de información variable 1 Departamento de Informática
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$1113/1156 * 100 = 96.28\%$		

## 1.2. Parámetro



<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>			
<b>Nombre</b>	Porcentaje de gestiones de atención médica inmediata con compromiso cumplido.		
<b>Objetivo prioritario</b>	Atender los asuntos considerados como inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos mediante la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata; calificar la queja para contribuir a su solución con la conciliación y el arbitraje. Asimismo, brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales.		
<b>Definición</b>	Indica porcentaje de gestiones inmediatas para la atención médica inmediata con compromiso cumplido.		
<b>Nivel de desagregación</b>	Departamento de informática	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>	

Unidad de Medida	Porcentaje	Período de recolección de datos	Enero a Diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de información	<a href="https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es">https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es</a>		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Departamento de informática		
Método de cálculo	Dividiendo las gestiones inmediatas para la atención médica con compromiso cumplido/Número total de asuntos atendidos por gestión inmediata por 100				
Observaciones	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 1				
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
Nombre de la variable 1	Gestiones Inmediatas con compromiso realizado	Valor variable 1	844	Fuente de información variable 1	Departamento de informática
Nombre de la variable 2	Total de Gestiones inmediatas realizadas	Valor variable 1	1,080	Fuente de información variable 2	Departamento de informática
Simulación en método de cálculo	<b><math>844/1,080 * 100 = 78.15\%</math></b>				

### 1.3. Parámetro



<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>					
Nombre	Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación				
Objetivo prioritario	Atender los asuntos considerados como inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos mediante la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata; calificar la queja para contribuir a su solución con la conciliación y el arbitraje. Asimismo, brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales.				
Definición	Indica porcentaje de quejas concluidas por conciliación o turnado a arbitraje				
Nivel de desagregación	Departamento de informática	Periodicidad o frecuencia de la medición	Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección	Enero a Diciembre		

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>		 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

		de los datos	
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	<a href="https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es">https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es</a>
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Departamento de informática
Método de calculo	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		
<b>META EJERCICIO 2026</b>			
Nombre de la variable 1	Quejas concluidas por conciliación o turnadas a arbitraje	Valor variable 1	449
			Fuente de información variable 1
			Departamento de informática
Nombre de la variable 2	Quejas concluidas en la etapa conciliatoria	Valor variable 2	629
			Fuente de información variable 2
			Departamento de informática
Simulación en método de cálculo	<b>449/629 * 100 = 71.38%</b>		

#### 1.4. Parámetro



<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>			
Nombre	Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido		
Objetivo prioritario	Atender los asuntos considerados como inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos mediante de la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata; calificar la queja para contribuir a su solución con la conciliación y el arbitraje. Asimismo, brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales.		
Definición	Indica porcentaje de laudos emitidos en tiempo estándar.		
Nivel de desagregación	Departamento de informática	Periodicidad o frecuencia de la medición	Trimestral

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>	

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	<a href="https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es">https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es</a>		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Departamento de informática		
Método de calculo	Dividiendo la suma de convenios de transacción más laudos emitidos en tiempo estándar en el periodo / Número de convenios de transacción más laudos a emitir en el periodo *100				
Observaciones	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 1				
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
Nombre de la variable 1	Número de laudos emitidos en tiempo estándar en el periodo	Valor variable 1	26	Fuente de información variable 1	Departamento de informática
Nombre de la variable 2	Número total de laudos emitidos en el periodo	Valor variable 2	26	Fuente de información variable 2	Departamento de informática
Simulación en método de cálculo	<b>449/629 * 100 = 71.38%</b>				

### 1.5. Parámetro

<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>			
Nombre	Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo establecido.		
Objetivo prioritario	Atender los asuntos considerados como inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos mediante la orientación, asesoría especializada y la gestión inmediata; calificar la queja para contribuir a su solución con la conciliación y el arbitraje. Asimismo, brindar apoyo a las instancias de administración y procuración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales.		
Definición	Indica porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo estándar		
Nivel de desagregación	Departamento de informática	Periodicidad o frecuencia de la medición	Trimestral
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>	

Unidad de medida	de	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a Diciembre	
Dimensión		Eficiencia	Disponibilidad de la información	<a href="https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es">https://www.gob.mx/conamed/articulos/estadistica-institucional-yboletin?idiom=es</a>	
Tendencia esperada		Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Departamento de informática	
Método de calculo	de	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			
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
Nombre de la variable 1	Dictámenes emitidos en tiempo estándar (90 días hábiles)	Valor variable 1	161	Fuente de información variable 1	Departamento de informática
Nombre de la variable 2	Dictámenes emitidos en tiempo estándar (90 días hábiles)	Valor variable 2	180	Fuente de información variable 2	Departamento de informática
Simulación en método de cálculo	<b>161/180 * 100= 89.44%</b>				

**Objetivo prioritario 2.** Desarrollar acciones 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.

### 2.1. Meta para el bienestar



<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>	
Nombre	Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud.
Objetivo prioritario	Desarrollar acciones educativas y de investigación que fortalezcan la calidad de la práctica de las y los profesionales de la salud, promuevan la seguridad y protección de las personas usuarias de los servicios médicos, y sustenten la emisión de recomendaciones basadas en evidencia científica, con el fin de disminuir la incidencia de inconformidades derivadas de la atención médica.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>		 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

<b>Definición</b>	Expresa el número de recomendaciones emitidas en comparación con el número de recomendaciones que fueron programadas para el periodo.				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración Pública Estatal	<b>Periodicidad o frecuencia de la medición</b>	Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	Enero a Diciembre		
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	<b>Disponibilidad de la información</b>	<a href="https://www.gob.mx/conamed">https://www.gob.mx/conamed</a>		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	Dirección de Difusión e Investigación		
<b>Método de calculo</b>	Resulta de la división del número de recomendaciones emitidas, entre el número de recomendaciones programadas, multiplicadas por 100.				
<b>Observaciones</b>	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 2				
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Recomendaciones emitidas	Valor variable 1	10	Fuente de información variable 1	Dirección de Investigación
<b>Nombre de la variable 2</b>	Recomendaciones programadas	Valor variable 2	10	Fuente de información variable 2	Dirección de Investigación
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b><math>20/20 * 100 = 100\%</math></b>				

## 2.2. Parámetro



<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>					
<b>Nombre</b>	Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)..				
<b>Objetivo prioritario</b>	Desarrollar acciones educativas y de investigación que fortalezcan la calidad de la práctica de las y los profesionales de la salud, promuevan la seguridad y protección de las personas usuarias de los servicios médicos, y sustenten la emisión de recomendaciones basadas en evidencia científica, con el fin de disminuir la incidencia de inconformidades derivadas de la atención médica.				
<b>Definición</b>	Expresa el número de acciones educativas realizadas en comparación con las programadas.				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración Pública Estatal	<b>Periodicidad o frecuencia de la medición</b>	Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado		

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>	

Unidad de medida	de	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a Diciembre	
Dimensión		Eficiencia	Disponibilidad de la información	<a href="https://www.gob.mx/conamed">https://www.gob.mx/conamed</a>	
Tendencia esperada		Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Dirección de Difusión e Investigación	
Método de calculo	de	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 actividad del objetivo prioritario 2			
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
Nombre de la variable 1		Acciones educativas realizadas	Valor variable 1	15	Fuente de información variable 1 Dirección de Investigación
Nombre de la variable 2		Acciones educativas programadas	Valor variable 2	15	Fuente de información variable 2 Dirección de Investigación
Simulación en método de cálculo			<b>15 / 15 * 100 = 100%</b>		

### 2.3. Parámetro



<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>					
Nombre	Participación en congresos y conferencias.				
Objetivo prioritario	Desarrollar acciones educativas y de investigación que fortalezcan la calidad de la práctica de las y los profesionales de la salud, promuevan la seguridad y protección de las personas usuarias de los servicios médicos, y sustenten la emisión de recomendaciones basadas en evidencia científica, con el fin de disminuir la incidencia de inconformidades derivadas de la atención médica.				
Definición	Indica el porcentaje de participación en conferencias y congresos con respecto a las solicitudes de participación recibidas.				
Nivel de desagregación	Administración Pública Estatal	Periodicidad o frecuencia de la medición	Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	de	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a Diciembre	
Dimensión		Calidad	Disponibilidad de la información	<a href="https://www.gob.mx/conamed">https://www.gob.mx/conamed</a>	
Tendencia esperada		Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Dirección de Difusión e Investigación	
Método de calculo	de	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			
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
Nombre de la variable 1	Número de participaciones realizadas	Valor variable 1	80	Fuente de información variable 1	Dirección de Investigación

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>	

<b>Nombre de la variable 2</b>	<b>Total de solicitudes de participación recibidas</b>	<b>Valor variable 2</b>	<b>80</b>	<b>Fuente de información variable 2</b>	<b>Dirección de Investigación</b>
<b>Simulación en método de cálculo</b>		80/80 *100=100%			

#### 2.4. Parámetro

<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>					
<b>Nombre</b>	Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales..				
<b>Objetivo prioritario</b>	Desarrollar acciones educativas y de investigación que fortalezcan la calidad de la práctica de las y los profesionales de la salud, promuevan la seguridad y protección de las personas usuarias de los servicios médicos, y sustenten la emisión de recomendaciones basadas en evidencia científica, con el fin de disminuir la incidencia de inconformidades derivadas de la atención médica.				
<b>Definición</b>	Mide el porcentaje de satisfacción de las acciones educativas institucionales.				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración Pública Estatal	<b>Periodicidad o frecuencia de la medición</b>	Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	Enero a Diciembre		
<b>Dimensión</b>	Calidad	<b>Disponibilidad de la información</b>	<a href="https://www.gob.mx/conamed">https://www.gob.mx/conamed</a>		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	Dirección de Difusión e Investigación		
<b>Método de calculo</b>	El resultado se obtiene mediante la división del número de asistentes satisfechos y muy satisfechos entre el total de asistentes, multiplicadas por 100.				
<b>Observaciones</b>	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 2				
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Número Asistentes satisfechos y muy satisfechos	<b>Valor variable 1</b>	<b>-</b>	<b>Fuente de información variable 1</b>	<b>Dirección de Investigación</b>

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>		 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

<b>Nombre de la variable 2</b>	Total de asistentes	Valor variable 2	-	Fuente de información variable 2	Dirección de Investigación
<b>Simulación en método de cálculo</b>					<b>85%</b>



Nota: No se indica el valor de las variables 1 y 2 debido a que no se cuenta con el número previamente calculado, esto depende de la cantidad de instrumentos aplicados, la calificación de cada uno de ellos y las mejoras que se implementen en el periodo de medición.

**Objetivo prioritario 3.** Modernizar la gestión institucional mediante la mejora continua, la optimización de los procesos y el rediseño tecnológico, consolidando en el aplicativo web de captura de datos de las inconformidades médicas, para facilitar la generación de cuadros estadísticos por institución.

Meta para el bienestar

### 3.1. Meta para el bienestar



<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>			
<b>Nombre</b>	Satisfacción de los usuarios de los servicios de la CEAMO		
<b>Objetivo prioritario</b>	Modernizar la gestión institucional mediante la mejora continua, la optimización de los procesos y el rediseño tecnológico, consolidando en el aplicativo web de captura de datos de las inconformidades médicas, para facilitar la generación de cuadros estadísticos por institución.		
<b>Definición</b>	Señala el porcentaje de satisfacción del servicio brindado a los usuarios.		
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración Pública Estatal	<b>Periodicidad o frecuencia de la medición</b>	Trimestral
<b>Tipo</b>	Actividad	<b>Acumulado periódico</b>	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	Enero a Diciembre
<b>Dimensión</b>	Calidad	<b>Disponibilidad de la información</b>	<a href="https://www.gob.mx/conamed">https://www.gob.mx/conamed</a>

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>		 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>		Departamento de Informática	
<b>Método de cálculo</b>	El resultado se obtiene mediante la aplicación de cuestionarios de satisfacción a usuarios que acuden a las instalaciones de la CEAMO y se construye de la división del total de respuestas afirmativas por reactivo, entre el total de respuestas por reactivo, multiplicado por 100.				
<b>Observaciones</b>	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 3				
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Respuestas afirmativas por Reactivo	Valor variable 1	-	Fuente de información variable 1	Departamento de Informática
<b>Nombre de la variable 2</b>	Respuestas totales por reactivo	Valor variable 2	-	Fuente de información variable 2	Departamento de Informática
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b>90%</b>				

### 3.2. Parámetro



<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>					
<b>Nombre</b>	Mejora continua de procedimientos.				
<b>Objetivo prioritario</b>	Modernizar la gestión institucional mediante la mejora continua, la optimización de los procesos y el rediseño tecnológico, consolidando en el aplicativo web de captura de datos de las inconformidades médicas, para facilitar la generación de cuadros estadísticos por institución.				
<b>Definición</b>	Señala el porcentaje de atención de las propuestas de mejora en los procedimientos de la CEAMO				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración Pública Estatal	<b>Periodicidad o frecuencia de la medición</b>		Trimestral	
<b>Tipo</b>	Actividad	<b>Acumulado o periódico</b>		Acumulado	
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de los datos</b>		Enero a Diciembre	
<b>Dimensión</b>	Calidad	<b>Disponibilidad de la información</b>		<a href="https://www.gob.mx/conamed">https://www.gob.mx/conamed</a>	
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>		Departamento de Informática	
<b>Método de cálculo</b>	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.				
<b>Observaciones</b>	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 3				
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Solicitudes de mejora	Valor variable 1	-	Fuente de información	Departamento de Informática

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>			 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>			

	continua a procedimientos atendidas			variable 1	
Nombre de la variable 2	Solicitudes totales de mejora continua a procedimientos	Valor variable 2	-	Fuente de información variable 2	Departamento de Informática
Simulación en método de cálculo		<b>100%</b>			

### 3.3. Parámetro



ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR			
Nombre	Profesionalización del personal..		
Objetivo prioritario	Modernizar la gestión institucional mediante la mejora continua, la optimización de los procesos y el rediseño tecnológico, consolidando en el aplicativo web de captura de datos de las inconformidades médicas, para facilitar la generación de cuadros estadísticos por institución.		
Definición	Mide el porcentaje de capacitaciones realizadas en un periodo.		
Nivel de desagregación	Administración Pública Estatal	Periodicidad o frecuencia de la 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	<a href="https://www.gob.mx/conamed">https://www.gob.mx/conamed</a>
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Dirección de Difusión e Investigación

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>	

<b>Método de cálculo</b>	El resultado se obtiene mediante la división del número de capacitaciones realizadas entre el total de acciones de Método de cálculo capacitación programadas en el periodo, multiplicadas por 100.				
<b>Observaciones</b>	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 3				
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Capacitaciones realizadas	Valor variable 1	100	Fuente de información variable 1	Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total de acciones de Capacitación programadas en el periodo	Valor variable 2	100	Fuente de información variable 2	Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b>100/100 * 100= 100%</b>				

### 3.4. Parámetro



<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>			
<b>Nombre</b>	Cumplimiento en el programa de adquisiciones, arrendamiento y servicios.		
<b>Objetivo prioritario</b>	Modernizar la gestión institucional mediante la mejora continua, la optimización de los procesos y el rediseño tecnológico, consolidando en el aplicativo web de captura de datos de las inconformidades médicas, para facilitar la generación de cuadros estadísticos por institución.		
<b>Definición</b>	Mide el porcentaje de contrataciones realizadas.		
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración Pública Estatal	Periodicidad o frecuencia de la medición	Trimestral
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a Diciembre
<b>Dimensión</b>	Calidad	Disponibilidad de la información	<a href="https://www.gob.mx/conamed">https://www.gob.mx/conamed</a>
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	Dirección Administrativa

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>	

<b>Método de calculo</b>	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.				
<b>Observaciones</b>	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 3				
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Contrataciones realizadas en el periodos	Valor variable 1	90	Fuente de información variable 1	Dirección Administrativa
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total de contrataciones programadas en el PAAAS	Valor variable 2	90	Fuente de información variable 2	Dirección Administrativa
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b>90 / 90 * 100= 100%</b>				

### 3.5. Parámetro

<b>ELEMENTO DE META PARA EL BIENESTAR</b>					
<b>Nombre</b>	Cumplimiento Presupuesto ejercido.				
<b>Objetivo prioritario</b>	Modernizar la gestión institucional mediante la mejora continua, la optimización de los procesos y el rediseño tecnológico, consolidando en el aplicativo web de captura de datos de las inconformidades médicas, para facilitar la generación de cuadros estadísticos por institución.				
<b>Definición</b>	Mide el porcentaje de presupuesto ejercido.				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración Pública Estatal	<b>Periodicidad o frecuencia de la medición</b>	Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	Enero a Diciembre		
<b>Dimensión</b>	Calidad	<b>Disponibilidad de la información</b>	<a href="https://www.gob.mx/conamed">https://www.gob.mx/conamed</a>		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad Responsable de reportar el avance</b>	Dirección Administrativa		
<b>Método de calculo</b>	El resultado se obtiene mediante la división del número de presupuesto ejercido en el periodo entre el total de presupuesto autorizado, multiplicadas por 100.				

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>	

<b>Observaciones</b>	Se estima con indicador de actividad del objetivo prioritario 3				
<b>META EJERCICIO 2026</b>					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Presupuesto ejercido en el periodo	Valor variable 1	90	Fuente de información variable 1	Dirección Administrativa
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total de presupuesto autorizado	Valor variable 2	90	Fuente de información variable 2	Dirección Administrativa
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b>100%</b>				

Nota: No se indica el valor de las variables 1 y 2 debido a que no se cuenta con el número previamente calculado, esto depende del recurso presupuestal asignado y el ejercicio del mismo durante el periodo de medición correspondiente.

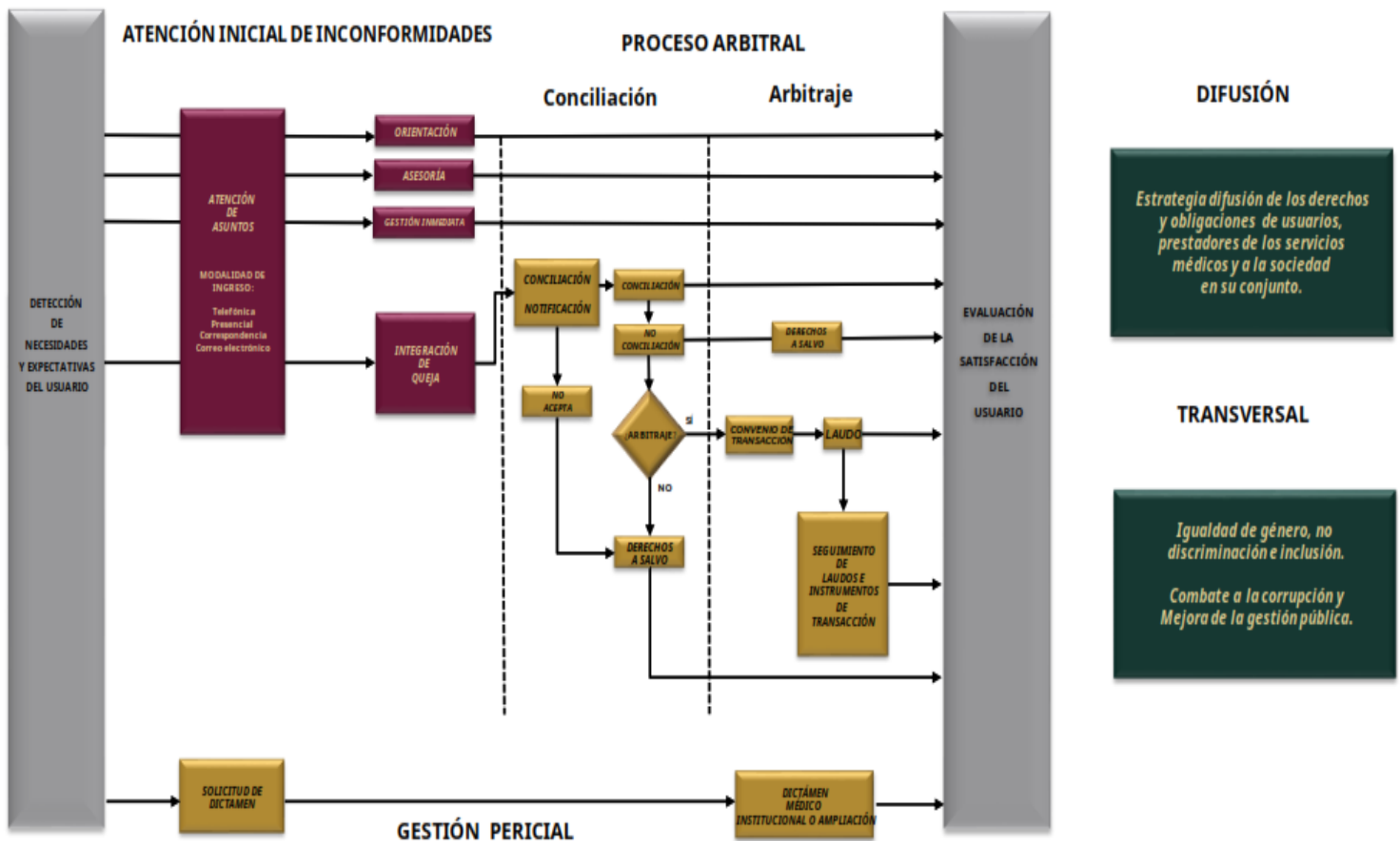
## 7. MAPA ESTRATÉGICO DE LA CEAMO



### Misión

Contribuir en la solución de los conflictos que se suscitan en la relación médico paciente mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias.

### Visión

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





	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

## 8. 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. Su aplicación permite el cumplimiento de la misión y el logro de la visión institucional mediante un conjunto de medidas de actuación contenidas en este. Además, pone énfasis en la consecución de los objetivos prioritarios e incluye estrategias prioritarias y acciones que sustentan su consecución.

Asimismo, en la CEAMO se realizan actividades para la evaluación y el monitoreo de este Programa, destacando las siguientes:

- 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 la CEAMO, que considera el total de las acciones, modificaciones, problemáticas enfrentadas y las acciones implementadas con el fin de lograr la cobertura de las metas planeadas y que están debidamente identificadas en el Programa Anual de Trabajo.
- Encuestas de satisfacción de los usuarios de la CEAMO, mismas que permiten medir y obtener información de la percepción de los servicios brindados en la Comisión.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2026</b>		

## 9. AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

**Dr. Carlos Rigoberto Chacón Pérez**  
 Consejero Presidente

**Dra. Martha Nicolás Anaya**  
 Consejera

**Dra. Myrna Hernández Martínez**  
 Consejera

**Dr. Héctor Matus Santiago**  
 Consejero

**Dr. Miguel Ángel Vichido Luna**  
 Consejero

**Licda. María de los Ángeles Santos Echaide**  
 Subcomisionada Jurídica

**Dr. Antonio Cerero Gudiño**  
 Subcomisionado Médico

**Licda. Judith Martínez Juárez**  
 Dirección Administrativa

**Licda. Zaira Mendoza Criollo**  
 Dirección de Difusión e Investigación

**Licda. Alberta Mendoza López**  
 Dirección de Contraloría

**Ing. Alan Fernando García Santos**  
 Departamento de Informática

**Lic. Gabriel Maurilio López López**  
 Titular de la Unidad de Transparencia y Archivo Estatal de Quejas