



ARBITRAJE MÉDICO

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO
DE SINALOA (CAMES)

EVALUACIÓN INTERNA DE CONSISTENCIA
Y RESULTADOS
2021



Índice

GLOSARIO	4
INTRODUCCIÓN.....	9
OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN.....	11
OBJETIVO GENERAL.....	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
ESQUEMA DE LA EVALUACIÓN INTERNA DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS	12
CONTENIDO GENERAL	12
CONTENIDO ESPECÍFICO.....	12
CRITERIOS TÉCNICOS DE LA EVALUACIÓN.....	13
EVALUACIÓN	17
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	54
ANEXOS	55
ANEXO 1 “METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO”	
ANEXO 2 “PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS”	
ANEXO 3 “MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS DEL PROGRAMA”	
ANEXO 4 “INDICADORES”	
ANEXO 5 “METAS DEL PROGRAMA”	
ANEXO 6 “COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS FEDERALES Y/O ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL EN OTROS NIVELES DE GOBIERNO”	

ANEXO 7 “AVANCE DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA”

ANEXO 8 “RESULTADO DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA”

ANEXO 9 “ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES NO ATENDIDAS DERIVADAS DE EVALUACIONES EXTERNAS”

ANEXO 10 “EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA”

ANEXO 11 “INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA”

ANEXO 12 “DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS COMPONENTES Y PROCESOS CLAVES”

ANEXO 13 “GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN”

ANEXO 14 “AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS”

ANEXO 15 “INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA”

ANEXO 16 “COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS ANTERIOR”

GLOSARIO

SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
GpR	Gestión para Resultados
SRFT	Sistema de Reporte de Recursos Federales Transferidos
ECR	Evaluación de Consistencia y Resultados
TdR	Términos de Referencia
NOM	Norma Oficial Mexicana
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PSS	Programa Sectorial de Salud
PED	Plan Estatal de Desarrollo
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
ROP	Reglas de Operación del Programa
POA	Programa Operativo Anual
SED	Sistema de Evaluación del Desempeño
PAE	Programa Anual de Evaluación
CAMES	Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa
CONAMED	Comisión Nacional de Arbitraje Médico
SAQMED	Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes
SIF	Sistema de Información Financiera

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 155 de la Constitución Política del Estado de Sinaloa; 4, fracción XII, 54, 61, fracción II, inciso c) y 79, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 1°, 3°, 11 y 21, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Sinaloa; 1°, 13, 15, Fracción II, 18, Fracciones I, III, IV, V, IX y LVII, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Estatal de Sinaloa; 3, 7 y 10, de la Ley de Planeación para el Estado de Sinaloa; 1, 2, 4, 5, 6, 7, 27, 28, 29, 31, 33, 63, 65, 80, 89, 90 y 91 de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Sinaloa; 9°, fracciones II, VIII, XV, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI y LXX, del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas del Estado de Sinaloa, la Dirección de Evaluación emitió el PAE 2022.

El propósito del PAE 2022 es evaluar los fondos y programas presupuestarios del ejercicio fiscal 2021 y 2022, entre los que destaca la ECR del programa Arbitraje Médico.

El presente documento constituye la ECR del programa de Arbitraje Médico de Sinaloa, para el ejercicio fiscal 2021, realizado conforme a los TdR establecidos por el Gobierno del Estado de Sinaloa y que corresponden a los emitidos por el CONEVAL.

El objetivo general es evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa Arbitraje Médico con el fin de proveer información que permita la retroalimentación del diseño, gestión y resultados.

La evaluación se realizó a través de un trabajo de gabinete con base en información proporcionada por la CAMES.

La ECR se basa en responder 51 preguntas que abordan los temas de diseño, planeación y orientación a resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida, medición de resultados y en la elaboración de diversos anexos.

De las 51 preguntas, 34 deben ser respondidas mediante un esquema binario (sí/no) sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis. Estas preguntas presentan diversos niveles de respuesta cuya puntuación más alta es de 4 y la mínima de 0 cuando la respuesta es no.

Con base en las preguntas que tienen una respuesta binaria y que presentan una calificación se obtuvieron los resultados anotados en el siguiente cuadro. Como se puede observar, la puntuación global es de 2.46 sobre una calificación máxima de 4 para cada uno de los temas, destacándose las notas de operación, y cobertura y focalización, sin embargo, es preciso anotar que este es el primer ejercicio de evaluación de este programa en el estado de Sinaloa por lo que no hay evaluaciones previas que permitan contestar las preguntas 16, 17, 18, 19 y 20 en la sección de Planeación y Orientación a Resultados y las preguntas 46, 47, 48, 49, 50 y 51 de la sección de Resultados.

Tema	Calificación ponderada
Diseño	2.11
Planeación y orientación a resultados	2.17
Cobertura y focalización	4.00
Operación	2.67
Percepción de la población atendida	3
Resultados	0.8
Valoración final	2.46

La evaluación presenta las siguientes fortalezas y áreas de oportunidad para el programa Arbitraje Médico:

- El programa está vinculado a los objetivos y estrategias del PED Sinaloa 2017 – 2021.
- Se cuenta con la MIR y sus fichas técnicas donde las metas de los indicadores están orientadas a impulsar el desempeño del programa.
- El programa se encuentra alineado conforme a la Ley de Salud del Estado de Sinaloa.

- Existen elementos metodológicos y de planeación que permiten diseñar, monitoreo, dar seguimiento, evaluar y rendir cuentas del programa.
- Se cuenta con un plan estratégico que contempla los resultados que se quieren alcanzar, y los indicadores para medir el avance en el logro de sus resultados.
- Se cuenta con información sobre la población objetivo, que cubre el programa.
- El programa alcanzó un 56.72% de cobertura en el ejercicio fiscal 2021.
- En la página web del CAMES se puede localizar la información de resultados principales del programa.
- Se utilizan elementos metodológicos y normas que apoyan la información.
- Los procesos clave en la operación del programa coinciden con las actividades y metas de la MIR.
- Se cuenta con el informe de anual de actividades realizadas en la CAMES.
- El programa se lleva a cabo con gratuidad, imparcialidad, ética, justicia y confidencialidad.
- Los indicadores de Fin y Propósito cumplen con resultados satisfactorios, mismos que se encuentran vertidos en la MIR.
- El personal del programa está comprometido con los objetivos establecidos.
- El programa tiene identificado el problema que busca resolver, mismo que se encuentra identificado en el árbol del problema del programa y en el PSS 2020 – 2024 derivado del PND 2019 – 2024.
- Se cuenta con la NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.
- El programa se encuentra alineado conforme a la Ley General de Salud.
- El programa se encuentra vinculado con los Objetivos del Desarrollo Sostenible.
- El programa utiliza sistemas de captura y análisis de la información.
- Capacitaciones constantes al personal.
- Reducción de tiempo procesal.

- Resolución de asuntos.
- Difusión del programa.
- Realizar los procesos de manera voluntaria.

INTRODUCCIÓN

Considerando que Sinaloa busca consolidar una administración pública comprometida con la obtención y evaluación de resultados, transparente en su actuar y con la rendición de cuentas como práctica usual en su acontecer, resguardando responsablemente las finanzas públicas e innovando en la práctica gubernamental. Lo anterior, permitirá transitar de los métodos de programación presupuestaria con base en resultados, mediante el acompañamiento de un SED que integre indicadores estratégicos y de gestión para medir los avances en la consecución de los objetivos y metas establecidas en los programas presupuestarios derivados del PED, así como informar oportunamente a los ciudadanos respecto del estado que guarda la administración y garantizar la asignación y el manejo responsable de los recursos públicos.

La Evaluación de Consistencia y Resultados 2021 al Programa de Arbitraje Médico de Sinaloa, pretende dar cumplimiento a una de las estrategias consideradas en el PED Sinaloa 2017 – 2021; la cual es *“Desarrollar Sistemas de Información de vanguardia”*, y en específico en la línea de acción que busca *“Consolidar la Gestión y Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño (GPbR – SED)”*, de tal manera que las estructuras y procedimientos gubernamentales sigan el modelo de una GpR, que permita la creación de valor público mediante la instauración de un Modelo de Programación y Evaluación del Desempeño con base en Resultados, conjuntamente con la armonización organizacional y presupuestal.

La evaluación fue realizada con información de gabinete proporcionada por la CAMES, la cual consiste en información operativa, documentación normativa e información disponible en la página de Internet del CAMES para complementar la documentación entregada.

La evaluación contiene seis temas:

- Diseño.
- Planeación y orientación a resultados.
- Cobertura y focalización.
- Operación.
- Percepción de la población atendida.
- Medición de los resultados.

El documento consta de dos partes. La primera consiste en la respuesta a las 51 preguntas de las que consta esta evaluación. La segunda parte consiste en una serie de anexos que complementan la información recabada y analizada

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa Arbitraje Médico en su ejercicio fiscal 2021, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial, estatal y/o nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.
2. Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.
3. Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
4. Analizar los principales procesos establecidos en las ROP o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.
5. Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.
6. Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

ESQUEMA DE LA EVALUACIÓN INTERNA DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS

CONTENIDO GENERAL

Contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los programas orientada hacia resultados. Además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados de los programas.

CONTENIDO ESPECÍFICO

La presente evaluación de consistencia y resultados deberá contener para el logro de sus objetivos el desarrollo de los siguientes apartados:

1. Características del programa;
2. Diseño;
3. Planeación y orientación a resultados;
4. Cobertura y focalización;
5. Operación;
6. Percepción de la población atendida;
7. Medición de resultados;
8. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones;
9. Conclusiones;
10. Ficha técnica; y
11. Anexos.

CRITERIOS TÉCNICOS DE LA EVALUACIÓN

Temas de Evaluación y Metodología

La evaluación de consistencia y resultados se divide en seis temas y 51 preguntas de acuerdo con el siguiente cuadro:

Temas	Preguntas	Total
Diseño	1-13	13
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9
Cobertura y Focalización	23-25	3
Operación	26-42	17
Percepción de la Población Atendida	43	1
Medición de Resultados	44-51	8
Total	51	51

Criterios generales para responder a las preguntas

Los seis temas incluyen preguntas específicas, de las que 34 deben ser respondidas mediante un esquema binario (SÍ/NO) sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis.

En los casos en que la respuesta sea SÍ, se debe seleccionar uno de cuatro niveles de respuesta definidos para cada pregunta.

Las preguntas que no tienen respuestas binarias se deben responder con base en un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

I. Formato de respuesta

Cada una de las preguntas debe responderse en un máximo de una cuartilla e incluir los siguientes conceptos:

- a) La pregunta.
- b) La respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta.
 - Para las respuestas binarias y en los casos en los que la respuesta sea “SÍ”, el nivel de respuesta (que incluya el número y la oración)
- c) El análisis que justifique la respuesta.

II. Consideraciones para dar respuesta

Para las preguntas que deben responderse de manera binaria (SÍ/NO), se debe considerar lo siguiente:

- Determinación de la respuesta binaria (SÍ/NO). Cuando el programa no cuente con documentos ni evidencias para dar respuesta a la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “NO”.
- Si el programa cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “SÍ”, se procede a precisar uno de cuatro niveles de respuesta, considerando los criterios establecidos en cada nivel.

Se podrá responder “NO APLICA” a alguna(s) de las preguntas sólo cuando las particularidades del programa evaluado no permitan responder a la pregunta. De presentarse el caso, se deben explicar las causas y los motivos de por qué “NO APLICA” en el espacio para la respuesta. Se podrá solicitar que se analicen nuevamente las preguntas en las que se haya respondido “NO APLICA”.

Para el total de las preguntas, los TdR incluyen los siguientes cuatro aspectos que se deben considerar al responder:

1. De manera enunciativa más no limitativa, elementos con los que debe justificar su valoración, así como la información que se debe incluir en la respuesta o en anexos.
2. Fuentes de información mínimas a utilizar para la respuesta. Se podrán utilizar otras fuentes de información que se consideren necesarias.
3. Congruencia entre respuestas. En caso de que la pregunta analizada tenga relación con otra(s), se señala(n) la(s) pregunta(s) con la(s) que debe haber coherencia en la(s) repuesta(s). Lo anterior no implica, en el caso de las preguntas con respuesta binaria, que la respuesta binaria (SÍ/NO) o el nivel de respuesta otorgado a las preguntas relacionadas tenga que ser el mismo, sino que la argumentación sea consistente.
4. Los anexos que se deben incluir en el informe de evaluación son los siguientes:
 - Anexo 1 *“Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo”*
(Formato libre).
 - Anexo 2 *“Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”*
(Formato libre).
 - Anexo 3 *“Matriz de Indicadores para Resultados del programa”*.
 - Anexo 4 *“Indicadores”*.
 - Anexo 5 *“Metas del programa”*.
 - Anexo 6 *“Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno”*.
 - Anexo 7 *“Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”*.
 - Anexo 8 *“Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”*
(Formato libre).

- Anexo 9 *“Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”* (Formato libre).
- Anexo 10 *“Evolución de la Cobertura”*.
- Anexo 11 *“Información de la Población Atendida”*.
- Anexo 12 *“Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”*.
- Anexo 13 *“Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”*.
- Anexo 14 *“Avance de los Indicadores respecto de sus metas”*.
- Anexo 15 *“Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”* (Formato libre).
- Anexo 16 *“Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior”* (Formato libre).

EVALUACIÓN

I. Características del Programa

El programa Arbitraje Médico es operado por el CAMES y fue creada en el año 2000 como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con plena autonomía técnica y administrativa, para emitir opiniones, acuerdos, dictámenes y laudos, con funciones de conciliación y arbitraje. Su misión es contribuir a la solución de conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud; manteniendo como visión la de ser reconocida como una instancia de justicia alternativa, para dirimir los conflictos que puedan surgir de la prestación de los servicios de la atención médica.

El problema público de dicho programa son los usuarios de los servicios de salud, que presentan un aumento en las inconformidades por la atención médica recibida, las instancias desconocen de justicia alternativa en salud.

El objetivo general del programa es dar solución a las controversias suscitadas durante la atención médica como un organismo de justicia alternativa, mediante la orientación, asesoría especializada, gestión, conciliación, arbitraje y dictaminación de los asuntos planteados, así como mediante la capacitación y difusión al personal de las áreas de la salud.

A través de estos objetivos el programa se encuentra alineado al PED Sinaloa 2017 – 2021, dentro del Eje estratégico II, “Desarrollo humano y social”, tema 4 “Por un entorno y sociedad saludable”.

Asimismo, el programa se encuentra vinculado al siguiente objetivo y sus estrategias:

- *Objetivo 1.* Lograr que los sinaloenses reciban atención a la salud integral en prevención y promoción, estableciendo vínculos con Instituciones del sector y otras interesadas en la salud de la población.

- *Estrategia 1.1.* Promover actitudes, conductas saludables y corresponsables en el ámbito personal, familiar y comunitario.

Actividades que realiza el programa:

- Atención de quejas mediante la conciliación y el arbitraje.
- Asesoría especializada y orientación.
- Gestión para la atención médica.
- Dictámenes.

El presupuesto ejercido del programa para el ejercicio fiscal 2021 fue de \$ 190,857.41 (*ciento noventa mil ochocientos cincuenta y siete con cuarenta y un (centavos)*).

II. Diseño

A. Análisis de la justificación de la creación y del diseño del programa

Con base en la identificación que la dependencia, entidad y/o la unidad responsable del programa hayan realizado del problema o necesidad que se espera resolver con la ejecución del programa se debe realizar un análisis que permita contestar las siguientes preguntas:

1. **El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:**
 - a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
 - b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
 - c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	<ul style="list-style-type: none"> ● El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver. ● El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

En el Árbol del Problema, se define el problema central del programa y también se encuentra descrito un breve diagnóstico del problema. Sin embargo, es necesario un documento donde se especifique el proceso para la revisión y actualización del problema central que atiende el programa.

En el PSS 2017 – 2021 derivado del PED 2017- 2021, se establece que el objetivo prioritario es *“Lograr que los sinaloenses reciban atención a la salud integral en prevención y promoción, estableciendo vínculos con Instituciones del sector y otras interesadas en la salud de la población”* a través de la estrategia *“Promover actitudes, conductas saludables y corresponsables en el ámbito personal, familiar y comunitario”*, lo anterior, alineado al instrumento 1.2 *“Mejorar la calidad de los servicios de salud del Sistema Nacional de Salud”* de la política 1 *“Avanzar hacia la Cobertura Universal de Salud”*.

Además, en el PSS 2020 – 2024 derivado del PND 2019 – 2024, se establece el objetivo prioritario 2 *“Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano”* y la estrategia prioritaria 2.3 *“Fortalecer un modelo de atención integral y asistencia social para optimizar la eficiencia y efectividad en los procesos y ampliar la cobertura de los servicios de salud y asistencia social”*.

Por lo que se recomienda realizar un estudio o diagnóstico que incluya y que cumpla con las características establecidas en la pregunta.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
- d) El plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta	Nivel	Criterio
NO		

No existe un diagnóstico como tal, sin embargo, en el Árbol del Problema del programa, se especifican las causas, efectos y características del problema central que busca atender como también sus características. De igual manera, en el PSS 2017 – 2021, se establece el problema o necesidad que busca resolver el programa.

Asimismo, en la Ley General de Salud y en la Ley de Salud del Estado de Sinaloa, se establecen artículos propios de acuerdo con el programa Arbitraje Médico, específicamente en los artículos del TÍTULO SEXTO “DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO” CAPÍTULO ÚNICO.

Por último, existe el Reglamento Interno de la CAMES, el cual tiene por objeto regular la estructura, organización y las facultades de esta.

Es importante mencionar que el programa considera la NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico; donde se establecen los criterios científicos, éticos, tecnológicos y administrativos obligatorios en la elaboración, integración, uso, manejo, archivo, conservación, propiedad, titularidad y confidencialidad del expediente clínico.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	1	<ul style="list-style-type: none"> ● El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo. ● La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico del problema.

El programa Arbitraje Médico, tiene como objetivo general el contribuir a la solución de conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud.

Lo anterior, es sustentado por el PSS 2017 – 2021 derivado del PED Sinaloa 2017 – 2021, asimismo como en la Ley General de Salud, la Ley de Salud del Estado de Sinaloa y por la CONAMED.

Es importante mencionar que el programa considera la NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico; donde se establecen los criterios científicos, éticos, tecnológicos y administrativos obligatorios en la elaboración, integración, uso, manejo, archivo, conservación, propiedad, titularidad y confidencialidad del expediente clínico.

B. Análisis de la contribución del programa a las metas y estrategias nacionales

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	1	<ul style="list-style-type: none"> ● El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos del programa sectorial, estatal y/o nacional. ● No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.

El programa se encuentra alineado con un eje del PED Sinaloa 2017 – 2021, *“Desarrollo humano y social”*, en donde el tema 4 *“Por un entorno y sociedad saludable”*.

Asimismo, en el PSS 2017 – 2021, se establece la política 1 *“Avanzar hacia la Cobertura Universal de Salud”* con su instrumento 1.2 *“Mejorar la calidad de los servicios de salud del Sistema Nacional de Salud”*.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

El programa justifica su ejecución desde la vinculación de los siguientes objetivos coincidentes entre el PED Sinaloa 2017 – 2021 y el PND 2019 – 2024.

Plan Estatal de Desarrollo Sinaloa 2017 – 2021	Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024
Eje estratégico II. Desarrollo humano y social Tema 4. Por un entorno y sociedad saludable	Eje 2. Política Social Estrategia. Salud para toda la población

Programa Sectorial de Salud Sinaloa 2017 -2021	Programa Sectorial de Salud 2020 – 2024
<p>Política 1. Avanzar hacia la Cobertura Universal de Salud.</p> <p>Instrumento 1.2. Mejorar la calidad de los servicios de salud del Sistema Nacional de Salud.</p>	<p>Objetivo prioritario 2.- Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano.</p> <p>Estrategia prioritaria 2.3. Fortalecer un modelo de atención integral y asistencia social para optimizar la eficiencia y efectividad en los procesos y ampliar la cobertura de los servicios de salud y asistencia social.</p>

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?

La vinculación se da en el sentido que el propósito es congruente con la lógica vertical de la MIR, donde el Propósito es el siguiente: los usuarios de CAMES resuelven sus conflictos con estricto apego a sus derechos, y el Fin es: contribuir a avanzar en la construcción de un Sistema de Salud bajo la rectoría de la Secretaría de Salud mediante la implementación de acciones preventivas y correctivas, en materia de calidad, respeto a la dignidad y los derechos de los usuarios, en la prestación de los servicios de atención médica.

Arbitraje Médico se encuentra contemplada dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible y se identifica un vínculo importante que hay en las líneas de acción que atiende el programa con los objetivos y metas establecidos en los objetivos de Desarrollo Sostenible, como serían los siguientes:

- Objetivo 3. “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”.

C. Análisis de la población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:
- a) Unidad de medida.
 - b) Están cuantificadas.
 - c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
 - d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	<ul style="list-style-type: none"> ● El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo). ● Las definiciones cumplen con todas las características establecidas.

En la MIR del programa Arbitraje Médico, se establece que los objetivos del programa son *“todos los asuntos recibidos durante el año 2021, que corresponde al promedio de asuntos atendidos de los últimos 5 años, que corresponde a 677 asuntos, donde se proyecta un incremento del 5% estimatorio para el año 2021, por motivos de la pandemia Sars-Cov2 COVID-19, año 2020”*.

En cuanto a la población potencial fue de 710 asuntos y la población objetivo fue de 677 asuntos.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:
- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.

- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta	Nivel	Criterio
NO		

Debido a que el programa no entrega apoyos o subsidios, no es posible tener un padrón de beneficiarios como sucede con los Programas Sociales.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

En relación con la respuesta de la pregunta anterior y toda vez que no se cuenta con un padrón de beneficiarios, no se recolecta información socioeconómica de los pacientes atendidos debido a la naturaleza del programa.

D. Evaluación y análisis de la matriz de indicadores para resultados


10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	4	● Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

Es posible identificarlo debido a que se encuentra desglosado en los objetivos de la MIR del programa (consulte el Anexo 3. “Matriz de Indicadores para Resultados del programa”).

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	4	 Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Las fichas técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas. Se encuentran descritas estas variables en las fichas técnicas de cada indicador contenido en la MIR Arbitraje Médico (consultar anexo 3 “Matriz de Indicadores para Resultados del programa” y anexo 4 “Indicadores”).

12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.

- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	● Del 70% al 84% de las metas de los Indicadores del programa tienen las características establecidas.

Las metas que se presentan en las fichas de indicadores cuentan con unidad de medida y están orientadas a impulsar el desempeño, además de ser factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa (consultar anexo 5 “Metas del Programa”).

E. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales

13. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

El programa no presenta complementariedad con programas federales y/o acciones de desarrollo social.

III. Planeación y orientación a resultados

A. Instrumentos de planeación

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.

- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	4	● El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

Se cuenta con el PED Sinaloa 2017 – 2021 y con la MIR del programa, en donde se enlistan los objetivos, estrategias y líneas de acción, cuyo cumplimiento corresponde al Sistema Estatal de Salud. De igual manera, se establecen indicadores estratégicos de seguimiento y logra plasmar las metas a mediano y largo plazo.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	4	● Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Se encuentra contenido en el informe de anual de actividades realizadas en CAMES.

B. De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Respuesta	Nivel	Criterio
NO		

No aplica, toda a vez que no se han realizado evaluaciones externas al programa.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Respuesta	Nivel	Criterio
NO		

No aplica, toda a vez que no se han realizado evaluaciones anteriores al programa.

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los

programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

No aplica, toda a vez que no se han realizado evaluaciones anteriores al programa.

19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

No aplica, toda a vez que no se han realizado evaluaciones externas al programa.

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

No aplica, toda a vez que no se han realizado evaluaciones externas al programa.

C. De la generación de información

21. El Programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	1	 El programa recolecta información acerca de uno de los aspectos establecidos.

Debido a que el programa no entrega apoyos o subsidios, no se recolecta información acerca de los incisos b, c y d.

Sin embargo, se recolecta información de orientaciones, asesorías, gestiones, quejas, audiencias, dictámenes y recomendaciones, a lo cual, contribuye significativamente a documentar los avances en las metas y objetivos del Programa Sectorial de Salud.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	4	● La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

Se trabaja con el SAQMED, como una herramienta invaluable en el registro automatizado, clasificación, análisis y recuperación de la información generada por los usuarios del CAMES, con el cual se asegura la disponibilidad, confiabilidad y confidencialidad de esta; el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.

Asimismo, se cuenta con la Plataforma para el Registro de Quejas Médicas y Dictámenes, plataforma digital con los datos estadísticos que permiten conocer la dimensión de dichos rubros esenciales y vinculados a las actividades de las Comisiones Estatales del país, por lo que posibilita la elaboración del anuario estadístico

(<http://www.conamed.gob.mx/cmam/ie.php>); el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.


Se recolecta información con el objetivo de mantener actualizado el Registro Estatal de Trámites y Servicios (<http://tramitessinaloa.gob.mx>), y se trabaja con el SIF, modelo de contabilidad de la administración pública.

IV. Cobertura y focalización

A. Análisis de cobertura

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Respuesta	Nivel	Criterio
Sí	4	 La estrategia de cobertura cuenta todas las características establecidas.

Tanto la población objetivo como las metas del programa se especifican en el PED Sinaloa 2017 – 2021, así como en la MIR del programa Arbitraje Médico.

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Tanto la población objetivo como las metas del programa se especifican en el PED Sinaloa 2017 – 2021, así como en la MIR del programa Arbitraje Médico.

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

El objetivo del programa son todos los asuntos recibidos durante el año 2021, en el ejercicio 2021 fueron 677 asuntos. En lo registrado en el ejercicio 2021, se captaron a 384 asuntos recibidos, con lo que se alcanzó una cobertura del 56.72% de población.

Tipo de población	Unidad de medida	2021
Potencial	Número	710
Objetivo	Número	677
Atendida	Número	384
$\frac{P.A \times 100}{P.O} \%$	Porcentaje	56.72%

V. Operación


A. Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

Se cuentan con tres diagramas de flujo de acuerdo con diferentes procesos que se realizan en el CAMES (consulte el Anexo 12. “Diagrama de Flujo”):

1. Recepción y atención de la inconformidad.
2. Conciliación de la queja o turno de ellas a arbitraje.
3. Resolución de la queja mediante el procedimiento de arbitraje.

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	2	 El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos pero no las características de los solicitantes.

Debido a la naturaleza del programa, no se brindan apoyos como tal.

Sin embargo, se trabaja con el SAQMED, como una herramienta invaluable en el registro automatizado, clasificación, análisis y recuperación de la información generada por los usuarios del CAMES, con el cual se asegura la disponibilidad, confiabilidad y confidencialidad de esta; el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.

Asimismo, se cuenta con la Plataforma para el Registro de Quejas Médicas y Dictámenes, plataforma digital con los datos estadísticos que permiten conocer la dimensión de dichos rubros esenciales y vinculados a las actividades de las Comisiones Estatales del país, por lo que posibilita la elaboración del anuario estadístico (<http://www.conamed.gob.mx/cmam/ie.php>); el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.

Se recolecta información con el objetivo de mantener actualizado el Registro Estatal de Trámites y Servicios (<http://tramitessinaloa.gob.mx>), y se trabaja con el SIF, modelo de contabilidad de la administración pública.

Es importante mencionar que el programa considera la NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico; donde se establecen los criterios científicos, éticos, tecnológicos y

administrativos obligatorios en la elaboración, integración, uso, manejo, archivo, conservación, propiedad, titularidad y confidencialidad del expediente clínico.

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- a) Corresponden a las características de la población objetivo.
- b) Existen formatos definidos.
- c) Están disponibles para la población objetivo.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	4	<ul style="list-style-type: none">● El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.● Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

Se cuenta con el manual de procedimientos de la CAMES, donde se describen los procesos de recepción y atención de la inconformidad, conciliación de la queja o turno de ellas a arbitraje y resolución de la queja mediante el procedimiento de arbitraje.

29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	● Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.

Se cuenta con el manual de procedimientos de la CAMES, donde se describen los procesos de recepción y atención de la inconformidad, conciliación de la queja o turno de ellas a arbitraje y resolución de la queja mediante el procedimiento de arbitraje.

30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	● Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres las características establecidas.

Debido a la naturaleza del programa, no se realiza una selección de beneficiarios y/o proyectos como tal. Sin embargo, se cuenta con el manual de procedimientos de la CAMES, donde se describen los procesos de recepción y atención de la inconformidad, conciliación de la queja o turno de ellas a arbitraje y resolución de la queja mediante el procedimiento de arbitraje.

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
- b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.

Debido a la naturaleza del programa, no se realiza una selección de beneficiarios y/o proyectos como tal. Sin embargo, se cuenta con el manual de procedimientos de la CAMES, donde se describen los procesos de recepción y atención de la inconformidad, conciliación de la queja o turno de ellas a arbitraje y resolución de la queja mediante el procedimiento de arbitraje.

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

Debido a la naturaleza del programa, no se otorgan apoyos como tal. Sin embargo, se cuenta con el manual de procedimientos de la CAMES, donde se describen los procesos de recepción y atención de la inconformidad, conciliación de la queja o turno de ellas a arbitraje y resolución de la queja mediante el procedimiento de arbitraje.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	● Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

Debido a la naturaleza del programa, no se otorgan apoyos como tal. Sin embargo, se cuenta con el manual de procedimientos de la CAMES, donde se describen los procesos de recepción y atención de la inconformidad, conciliación de la queja o turno de ellas a arbitraje y resolución de la queja mediante el procedimiento de arbitraje.

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.

d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	● Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.

Debido a la naturaleza del programa, no se ejecutan obras como tal. Sin embargo, se cuenta con el manual de procedimientos de la CAMES, donde se describen los procesos de recepción y atención de la inconformidad, conciliación de la queja o turno de ellas a arbitraje y resolución de la queja mediante el procedimiento de arbitraje.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	● Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.

Debido a la naturaleza del programa, no se ejecutan obras como tal. Sin embargo, se cuenta con el manual de procedimientos de la CAMES, donde se describen los procesos de recepción y atención de la inconformidad, conciliación de la queja o turno de ellas a arbitraje y resolución de la queja mediante el procedimiento de arbitraje.

B. Mejora y simplificación regulatoria

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

No se han llevado cambios sustantivos en los documentos normativos que permitan agilizar el proceso de apoyo.

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

No se han realizado evaluaciones anteriores al programa, por lo tanto, no se puede emitir una respuesta.

C. Eficiencia y economía operativa del programa

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- b) **Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo

(unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.

- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Respuesta	Nivel	Criterio
Sí	1	● El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno de los conceptos.

El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios que ofrece, para mayor referencia se puede consultar el Anexo 13. “Gastos desglosados del Programa y Criterios de Clasificación”.

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

En el ejercicio fiscal 2021, se ejerció un presupuesto de \$ 190,857.41 (*ciento noventa mil ochocientos cincuenta y siete con cuarenta y un (centavos)*).

D. Sistematización de la información

40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	3	Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.

Se trabaja con el SAQMED, como una herramienta invaluable en el registro automatizado, clasificación, análisis y recuperación de la información generada por los usuarios del CAMES, con el cual se asegura la disponibilidad, confiabilidad y confidencialidad de esta; el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.

Asimismo, se cuenta con la Plataforma para el Registro de Quejas Médicas y Dictámenes, plataforma digital con los datos estadísticos que permiten conocer la dimensión de dichos rubros esenciales y vinculados a las actividades de las Comisiones Estatales del país, por lo que posibilita la elaboración del anuario estadístico (<http://www.conamed.gob.mx/cmam/ie.php>); el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.

Se recolecta información con el objetivo de mantener actualizado el Registro Estatal de Trámites y Servicios (<http://tramitessinaloa.gob.mx>), y se trabaja con el SIF, modelo de contabilidad de la administración pública.

E. Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

A través del sitio de armonización contable del Gobierno del Estado de Sinaloa (<https://armonizacioncontable.sinaloa.gob.mx/detalle/organismo.aspx?id=1>), en el sitio CAMES de transparencia del Gobierno del Estado de Sinaloa (<https://comes.transparenciasinaloa.gob.mx/obligaciones-de-transparencia-de-la-comision-de-arbitraje-medico-del-estado-de-sinaloa-comes/>) y en el sitio del CAMES (www.cames.gob.mx/), se difunden los avances de los indicadores de la MIR e información de interés para la población en general., consulte el Anexo 14. “Avance de los Indicadores respecto a sus Metas”.

F. Rendición de cuentas y transparencia

42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- b) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	1	● Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.

Se cuenta con el sitio de armonización contable del Gobierno del Estado de Sinaloa (<https://armonizacioncontable.sinaloa.gob.mx/detalle/organismo.aspx?id=1>), en el sitio CAMES de transparencia del Gobierno del Estado de Sinaloa (<https://comes.transparenciasinaloa.gob.mx/obligaciones-de-transparencia-de-la-comision-de-arbitraje-medico-del-estado-de-sinaloa-comes/>) y en el sitio del CAMES (www.comes.gob.mx/), donde se difunde información a la población en general.

VI. Percepción de la población atendida

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta	Nivel	Criterio
SI	3	● Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.

En el informe de anual de actividades realizadas en la CAMES, se reportan los asuntos recibidos, así como las gestiones inmediatas atendidas, las quejas concluidas y dictámenes emitidos.

Además, se cuenta con una retroalimentación por partes de los usuarios, para el sitio web del CAMES (https://docs.google.com/forms/d/1sdAhEqvQalx7Kpbj5I5i60I-NI5BWHE4bSMOYZWaqXo/viewform?edit_requested=true).

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.

- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Con los indicadores de la MIR del programa Arbitraje Médico (consultar el Anexo 14. “Avance de los Indicadores respecto a sus Metas”), asimismo, se les da seguimiento de acuerdo con los criterios de medición y tiempos que se establecen en las fichas de los indicadores que integra dicha matriz.

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta	Nivel	Criterio
SÍ	4	<ul style="list-style-type: none"> ● Hay resultados positivos del programa a nivel Fin y Propósito. ● Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

Los resultados se encuentran vertidos en la MIR (consultar el Anexo 14. “Avance de los Indicadores respecto a sus Metas”), y se comparan los resultados con la meta programada por cada indicador, de tal forma que permite identificar la situación programada y la intervención del programa.

Ambos indicadores de Fin y Propósito muestran resultados satisfactorios. El indicador de Fin muestra el promedio de prestadores de servicios de salud que responden a CAMES, donde se obtuvo un avance del 100% sobre el 90% estimado. En cuanto al indicador de Propósito, el cual muestra el promedio de quejas médicas no conciliadas bajo audiencia, se obtuvo un 20% de acuerdo con la meta estimada en obtener menos del 30%.

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
- c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

Respuesta	Nivel	Criterio
NO		

No se han realizado evaluaciones externas al programa.

47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

No se han realizado evaluaciones externas al programa.

48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso

c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- b) Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

Respuesta	Nivel	Criterio
NO		

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacional que muestren impacto de programas similares.

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacional que muestren impacto de programas similares.

50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.

- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

Respuesta	Nivel	Criterio
NO		

El programa no cuenta con evaluaciones de impacto.

51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta	Nivel	Criterio
NO		

El programa no cuenta con evaluaciones de impacto.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y sus recomendaciones

Fortalezas
Diseño
<ul style="list-style-type: none">● El programa está vinculado a los objetivos y estrategias del PED Sinaloa 2017 – 2021.● Se cuenta con la MIR y sus fichas técnicas donde las metas de los indicadores están orientadas a impulsar el desempeño del programa.● El programa se encuentra alineado conforme a la Ley de Salud del Estado de Sinaloa.
Planeación y orientación a resultados
<ul style="list-style-type: none">● Existen elementos metodológicos y de planeación que permiten diseñar, monitoreo, dar seguimiento, evaluar y rendir cuentas del programa.● Se cuenta con un plan estratégico que contempla los resultados que se quieren alcanzar, y los indicadores para medir el avance en el logro de sus resultados.
Cobertura y focalización
<ul style="list-style-type: none">● Se cuenta con información sobre la población objetivo, que cubre el programa.● El programa alcanzó un 56.72% de cobertura en el ejercicio fiscal 2021.● En la página web del CAMES se puede localizar la información de resultados principales del programa.
Operación
<ul style="list-style-type: none">● Se utilizan elementos metodológicos y normas que apoyan la información.● Los procesos clave en la operación del programa coinciden con las actividades y metas de la MIR.● Se cuenta con el informe de anual de actividades realizadas en la CAMES.● El programa se lleva a cabo con gratuidad, imparcialidad, ética, justicia y confidencialidad.
Medición de resultados
<ul style="list-style-type: none">● Los indicadores de Fin y Propósito cumplen con resultados satisfactorios, mismos que se encuentran vertidos en la MIR.

Oportunidades

Diseño

- El programa tiene identificado el problema que busca resolver, mismo que se encuentra identificado en el árbol del problema del programa y en el PSS 2020 – 2024 derivado del PND 2019 – 2024.
- Se cuenta con la NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.
- El programa se encuentra alineado conforme a la Ley General de Salud.
- El programa se encuentra vinculado con los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Planeación y orientación a resultados

- El programa utiliza sistemas de captura y análisis de la información.

Medición de resultados

- Capacitaciones constantes al personal.
- Reducción de tiempo procesal.
- Resolución de asuntos.
- Difusión del programa.
- Realizar los procesos de manera voluntaria.

Debilidades

Diseño

- Falta de un diagnóstico del problema que atiende el programa.

Medición de resultados

- Recursos humanos y financieros insuficientes.
- Infraestructura insuficiente.
- Recurso tecnológico insuficiente.
- Accesibilidad física inadecuada.

Amenazas

Diseño

- Falta de un diagnóstico del problema que atiende el programa.

Medición de resultados

- Falta de interés de los usuarios.
- Deserción del personal.
- Atención insuficiente.

Amenazas

- Falta de recursos didácticos.

Recomendaciones

Sección	Recomendación
Diseño	<p>Elaborar un documento (estudio o diagnóstico) que cuente con las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Causas, efectos y características del problema. 2. Cuantificación y características de la población que presenta el problema. 3. Ubicación territorial de la población que presenta el problema. 4. El plazo para su revisión y su actualización.
Medición de resultados	Llevar a cabo un estudio detallado sobre los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura insuficientes, así como la falta de los recursos didácticos.
	Gestionar una mejor accesibilidad física para todas las personas que lo necesiten (personas con alguna discapacidad).
	Llevar a cabo capacitaciones constantes y permanentes al personal.
	Realizar campañas de difusión masiva de los servicios que ofrece el programa para todos los usuarios.

Conclusiones

TABLA 2. "VALORACIÓN FINAL DEL PROGRAMA"

- **Nombre del Programa:** Arbitraje Médico
- **Modalidad:** Interna
- **Dependencia/Entidad:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa
- **Unidad Responsable:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa
- **Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados
- **Año de la Evaluación:** 2021

Tema	Nivel (Máximo 4)	Justificación
Diseño	2.11	Se les asignaron niveles a 9 preguntas
Planeación y orientación a resultados	2.17	Se les asignaron niveles a 6 preguntas
Cobertura y focalización	4.00	Nivel máximo para las preguntas a las que se les asignó nivel
Operación	2.67	Se les asignaron niveles a 12 preguntas
Percepción de la población atendida	3	Nivel máximo para las preguntas a las que se les asignó nivel
Resultados	0.8	Se les asignaron niveles a 5 preguntas
Valoración final	2.46	

Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora

- **Nombre de la instancia evaluadora:** Dirección de Evaluación adscrita a la Subsecretaría de Planeación, Inversión y Financiamiento de la Secretaría de Administración y Finanzas, Gobierno del Estado de Sinaloa
- **Nombre del coordinador de la evaluación:** Jorge Alfredo Gameros Rojas, Director de Evaluación
- **Nombres de los principales colaboradores:** Brenda Paola Torres González, Subjefa de Departamento
- **Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa
- **Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:** Dr. José Emmanuel Salas Hernández, Director Médico de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa
- **Forma de contratación de la instancia evaluadora:** No aplica
- **Costo total de la evaluación:** No aplica
- **Fuente de financiamiento:** No aplica

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Ley General de Salud.
- Ley de Salud del Estado de Sinaloa.
- Norma Oficial Mexicana, NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico
- Objetivos del Desarrollo Sostenible.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024.
- Programa Sectorial de Salud 2020 – 2024.
- Plan Estatal de Desarrollo Sinaloa 2017 – 2021.
- Programa Sectorial de Salud 2017 – 2021.
- Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED),
<https://www.gob.mx/conamed>
- Informe del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico “20 años de experiencia”,
http://www.conamed.gob.mx/gobmx/libros/pdf/cmam_20a.pdf
- Informe anual de actividades CAMES,
http://www.cames.gob.mx/cames/informes/informe_anual_2021.pdf
- Plataforma para el Registro de Quejas Médicas y Dictámenes (Anuario estadístico) 2021, <http://www.conamed.gob.mx/cmam/ie.php>
- Registro Sinaloense de Trámites y Servicios, <https://tramitessinaloa.gob.mx>
- Armonización contable del Gobierno del Estado de Sinaloa,
<https://armonizacioncontable.sinaloa.gob.mx/detalle/organismo.aspx?id=1>
- Sitio transparencia CAMES del Gobierno del Estado de Sinaloa,
<https://cames.transparenciasinaloa.gob.mx/obligaciones-de-transparencia-de-la-comision-de-arbitraje-medico-del-estado-de-sinaloa-cames/>
- Sitio oficial de la CAMES, <http://cames.gob.mx>
- Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de Arbitraje Médico 2021.
- Sistema de Información Financiera (SIF).

ANEXOS

Anexo 1 “Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo”

En la MIR del programa Arbitraje Médico, se establece que los objetivos del programa son *“todos los asuntos recibidos durante el año 2021, que corresponde al promedio de asuntos atendidos de los últimos 5 años, que corresponde a 677 asuntos, donde se proyecta un incremento del 5% estimatorio para el año 2021, por motivos de la pandemia*.* **Pandemia Sars-Cov2 COVID-19, año 2020”.*

El objetivo es contribuir a avanzar en la construcción de un Sistema de Salud bajo la rectoría de la Secretaría de Salud mediante la implementación de acciones preventivas y correctivas, en materia de calidad, respeto a la dignidad y los derechos de los usuarios, en la prestación de los servicios de atención médica.

En cuanto a la población potencial fue de 710 asuntos y la población objetivo fue de 677 asuntos.

Anexo 2 “Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”

Debido a la naturaleza del programa, no se cuenta con una base de datos de beneficiarios.

Sin embargo, se trabaja con el SAQMED, como una herramienta invaluable en el registro automatizado, clasificación, análisis y recuperación de la información generada por los usuarios del CAMES, con el cual se asegura la disponibilidad, confiabilidad y confidencialidad de la misma; el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.

Asimismo, se cuenta con la Plataforma para el Registro de Quejas Médicas y Dictámenes, plataforma digital con los datos estadísticos que permiten conocer la dimensión de dichos rubros esenciales y vinculados a las actividades de las Comisiones Estatales del país, por lo que posibilita la elaboración del anuario estadístico (<http://www.conamed.gob.mx/cmam/ie.php>); el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.

Además, se recolecta información con el objetivo de mantener actualizado el Registro Estatal de Trámites y Servicios (<http://tramitessinaloa.gob.mx>), y se trabaja con el SIF, modelo de contabilidad de la administración pública

Anexo 3 “Matriz de indicadores para resultados del programa”

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador
Fin	Contribuir a avanzar en la construcción de un Sistema de Salud bajo la rectoría de la Secretaría de Salud mediante la implementación de acciones preventivas y correctivas, en materia de calidad, respeto a la dignidad y los derechos de los usuarios, en la prestación de los servicios de atención médica.	Promedio de prestadores de servicios de salud que responden a CAMES.
Propósito	Los usuarios de CAMES resuelven sus conflictos con estricto apego a sus derechos.	Promedio de quejas médicas no conciliadas bajo audiencia.
Componentes	Resolución de las quejas médicas realizadas en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES).	Promedio de quejas médicas resueltas en CAMES.
	Dictámenes médicos institucionales emitidos por CAMES.	Promedio de dictámenes médicos institucionales emitidos por CAMES.
Actividades	Resolución de conflictos de los usuarios mediante las orientaciones, gestiones y/o asesorías especializadas.	Promedio de inconformidades resueltas mediante orientación, gestión y/o asesoría especializada.

	Emisión por CAMES de los dictámenes médicos institucionales con buena práctica médica.	Promedio de dictámenes médicos institucionales con resultados de buena práctica médica.
--	--	---

Anexo 4 “Indicadores”

- **Nombre del Programa:** Arbitraje Médico
- **Modalidad:** Interna
- **Dependencia/Entidad:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
- **Unidad Responsable:** CAMES
- **Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados
- **Año de la Evaluación:** 2021

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Promedio de prestadores de servicios de salud que responden a CAMES	$P\% = (G1 / G2) * 100$. P%= Total en porcentaje. G1 = Número de prestadores de servicios de salud que responden al llamado de CAMES. G2 = Número del total de inconformidades presentadas por los usuarios.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Ascendente
Propósito	Promedio de quejas médicas no conciliadas bajo audiencia	$P\% = (Q1 / Q2) * 100$. P%= Total en porcentaje. Q1 = Número de quejas médicas no conciliadas bajo audiencia. Q2 = Número total de quejas médicas recibidas.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Descendente
Componentes	Promedio de quejas médicas resueltas en CAMES	$P\% = (QM1 / QM2) * 100$. P%= Total en porcentaje. QM1 = Número de quejas médicas resueltas. QM2 = Número del total de quejas médicas recibidas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Ascendente

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	Promedio de dictámenes médicos institucionales emitidos por CAMES	$P\% = (D1 / D2) * 100$. P%= Total en porcentaje. D1 = Número de dictámenes médicos institucionales emitidos. D2 = Número del total de dictámenes médicos institucionales solicitados por las partes interesadas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Ascendente
Actividades	Promedio de inconformidades resueltas mediante orientación, gestión y/o asesoría especializada.	$P\% = (A1 / A2) * 100$. P%= Total en porcentaje. A1 = Número de inconformidades resueltas mediante orientación, gestión y/o asesoría especializada. A2 = Número del total de inconformidades recibidas en CAMES.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Ascendente
	Promedio de dictámenes médicos institucionales con resultados de buena práctica médica	$P\% = (BP1 / BP2) * 100$. P%= Total en porcentaje. BP1 = Número del total de dictámenes emitido con resultados de buena práctica médica. BP2 = Número del total de dictámenes médicos emitidos durante el trimestre.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Ascendente

Anexo 5 “Metas del programa”

- **Nombre del Programa:** Arbitraje Médico
- **Modalidad:** Interna
- **Dependencia/Entidad:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
- **Unidad Responsable:** CAMES
- **Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados
- **Año de la Evaluación:** 2021

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Promedio de prestadores de servicios de salud que responden a CAMES.	Relativo	SI		SI		SI		
Propósito	Promedio de quejas médicas no conciliadas bajo audiencia	Relativo	SI		SI		SI		
Componentes	Promedio de quejas médicas resueltas en CAMES	Relativo	SI		SI		SI		
	Promedio de dictámenes médicos institucionales emitidos por CAMES	Relativo	SI		SI		SI		
Actividades	Promedio de inconformidades resueltas mediante	Relativo	SI		SI		SI		

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	orientación, gestión y/o asesoría especializada								
	Promedio de dictámenes médicos institucionales con resultados de buena práctica médica	Relativo.	SI		SI		SI		

Anexo 6 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno”

- **Nombre del Programa:** Arbitraje Médico
- **Modalidad:** Interna
- **Dependencia/Entidad:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
- **Unidad Responsable:** CAMES
- **Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados
- **Año de la Evaluación:** 2021

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia/Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
<p>El programa no tiene complementariedad y/o coincidencias entre programas federales.</p>										

Anexo 7 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

- **Nombre del Programa:** Arbitraje Médico
- **Modalidad:** Interna
- **Dependencia/Entidad:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
- **Unidad Responsable:** CAMES
- **Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados
- **Año de la Evaluación:** 2021

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y evidencia	Avance (%) en los tres últimos años			Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término			2019	2020	2021		
El programa no cuenta con evaluaciones previas, por lo tanto, no existen documentos de trabajo.												

Anexo 7 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

- **Nombre del Programa:** Arbitraje Médico
- **Modalidad:** Interna
- **Dependencia/Entidad:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
- **Unidad Responsable:** CAMES
- **Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados
- **Año de la Evaluación:** 2021

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Acciones a emprender	Área coordinadora	Fecha compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y evidencia	Avance (%) en los tres últimos años			Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término			2019	2020	2021		
<p>El programa no cuenta con evaluaciones previas, por lo tanto, no existen documentos institucionales.</p>												

Anexo 8 “Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

El programa no cuenta con evaluaciones previas, por lo tanto, no existen aspectos susceptibles de mejora.

Anexo 9 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”

El programa no cuenta con evaluaciones previas, por lo tanto, no existen recomendaciones.

Anexo 10 “Evolución de la Cobertura”

- **Nombre del Programa:** Arbitraje Médico
- **Modalidad:** Interna
- **Dependencia/Entidad:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
- **Unidad Responsable:** CAMES
- **Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados
- **Año de la Evaluación:** 2021

Tipo de población	Unidad de medida	2021
P. Potencial	Número	710
P. Objetivo	Número	677
P. Atendida	Número	384
$\frac{P.A \times 100}{P.O} \%$	Porcentaje	56.72%

Asuntos recibidos CAMES

Concepto	Ejercicio fiscal		
	2019	2020	2021
Orientaciones	388	137	188
Asesoría especializada	120	74	101
Gestiones inmediatas	174	57	51
Quejas	56	25	21
Audiencias informativas	27	19	10
Audiencias de conciliación	32	17	9
Audiencias arbitrales	0	1	0
Dictamen médico institucional	18	4	3
Recomendaciones	2	1	0
Convenios	0	3	1
Total población atendida	817	338	384

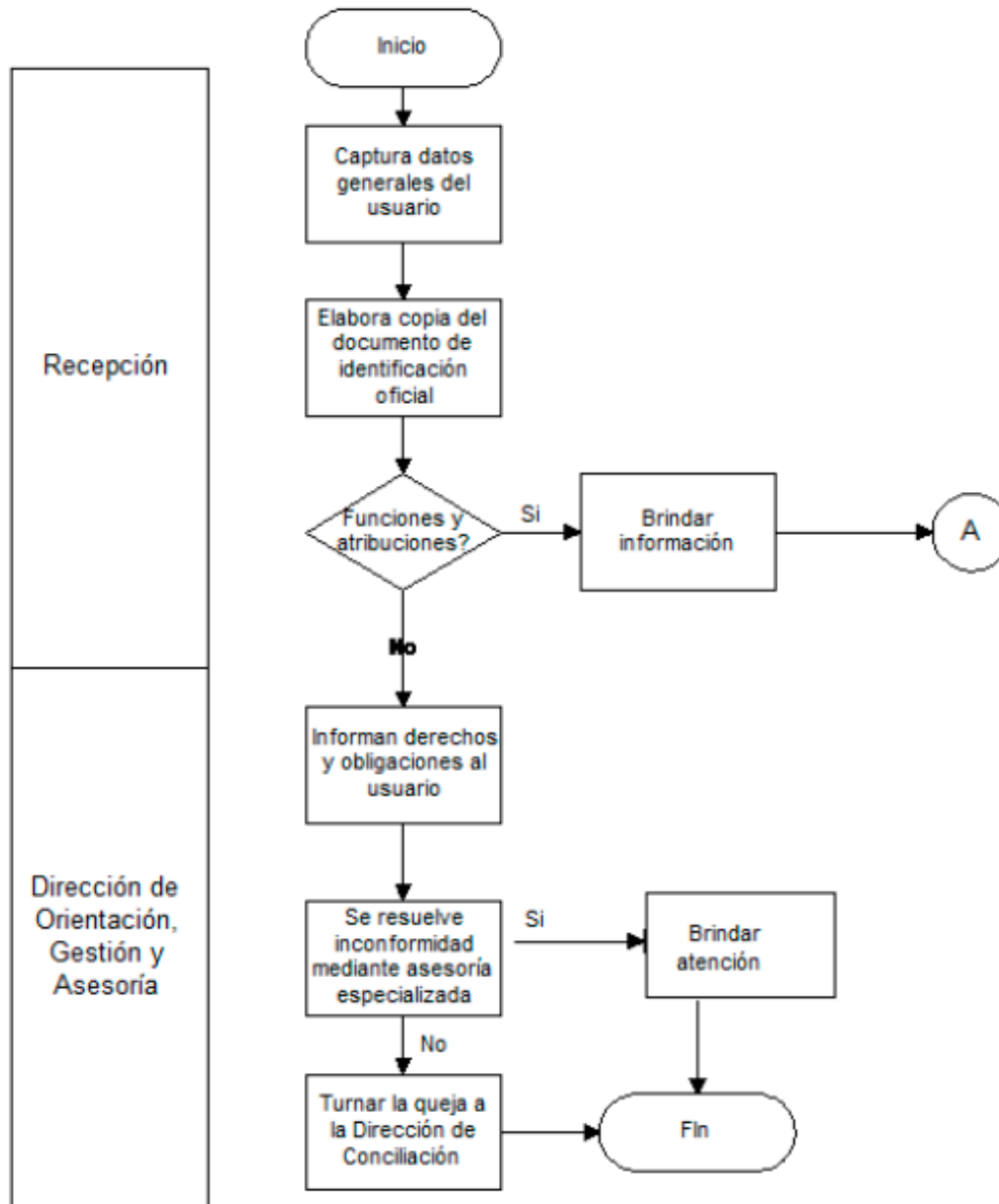
Anexo II “Información de la Población Atendida”

- **Nombre del Programa:** Arbitraje Médico
- **Modalidad:** Interna
- **Dependencia/Entidad:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
- **Unidad Responsable:** CAMES
- **Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados
- **Año de la Evaluación:** 2021

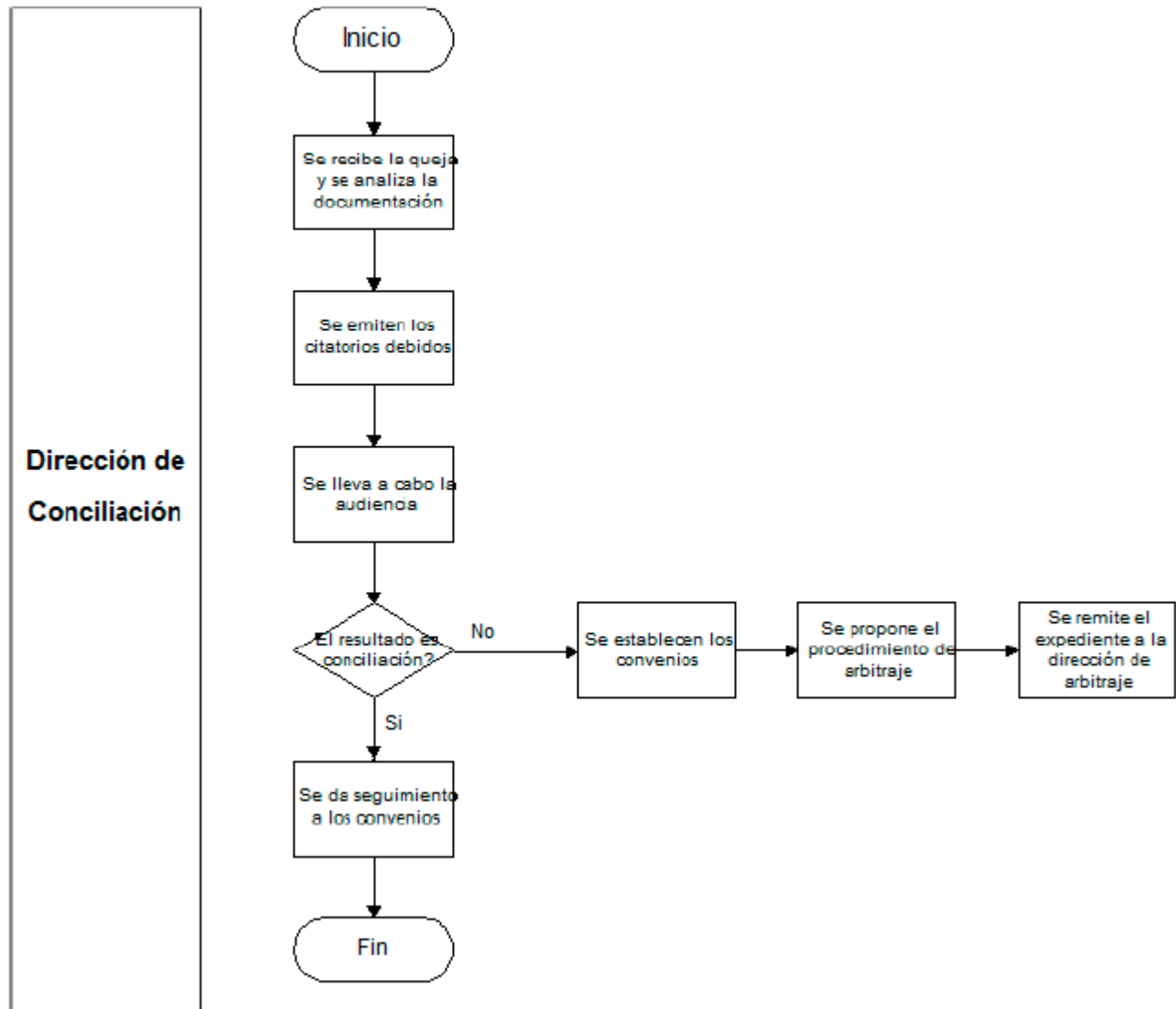
Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes 0 - 5 años y 11 meses	Niñas y niños 6 - 12 años y 11 meses	Adolescentes 13 - 17 años y 11 meses	Jóvenes 18 - 29 años y 11 meses	Adultos 30 - 64 años y 11 meses	Adultos mayores > 65 años	Indígenas	No indígenas	Personas con discapacidad		
25	Sinaloa	1	Ahome		Los Mochis	80	35	45	3	5	2	7	49	14	0	80	0		
		2	Angostura																
		3	Badiraguato																
		4	Concordia																
		5	Cosalá																
		6	Culiacán		Culiacán		237	74	163	7	11	10	15	174	20	0	237	0	
		7	Choix																
		8	Elota																
		9	Escuinapa																
		10	El Fuerte																
		11	Guasave																
		12	Mazatlán		Mazatlán		60	25	35	1	3	1	4	41	10	0	60	0	
		13	Mocorito																
		14	Rosario																
		15	Salvador Alvarado																
		16	San Ignacio																
		17	Sinaloa																
		18	Navolato																

Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

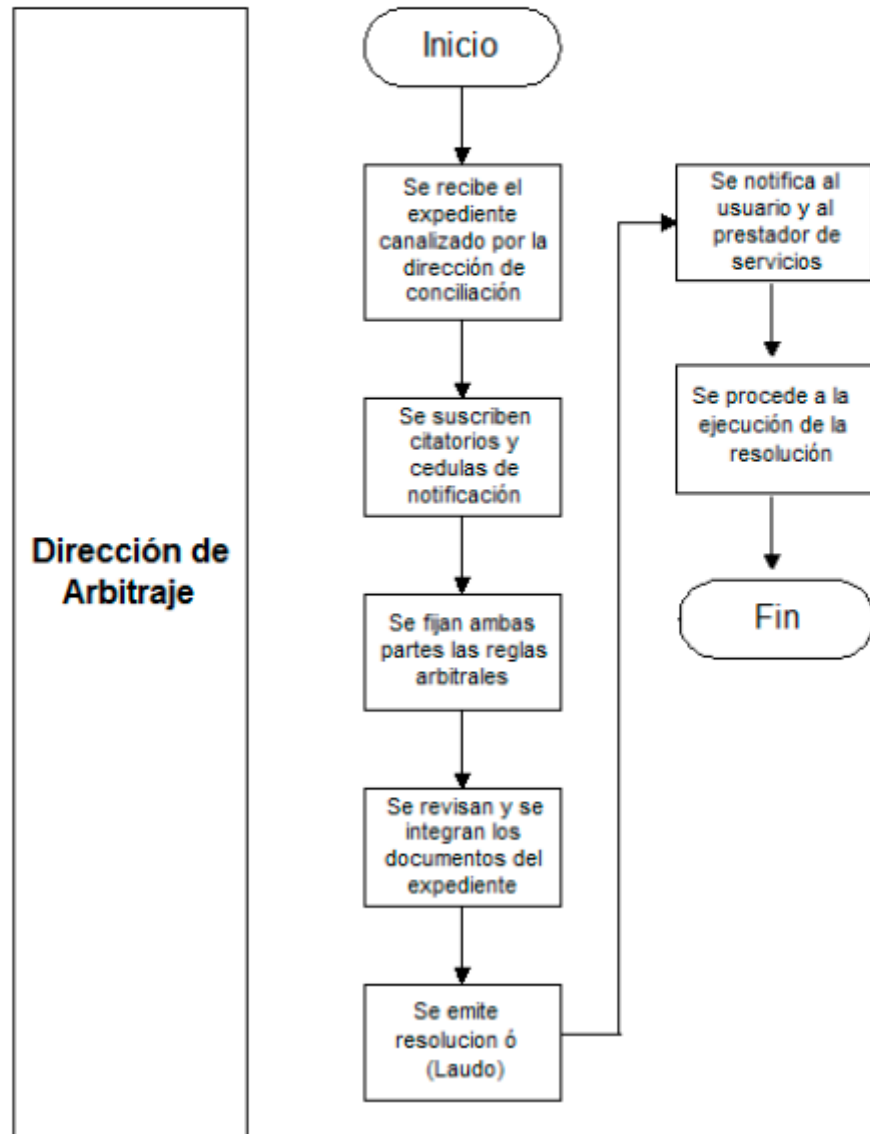
Recepción y Atención de la Inconformidad



Conciliación de la Queja o turno de ellas a Arbitraje



Resolución de la Queja Mediante el Procedimiento de Arbitraje



Anexo 13 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”

Capítulos de gasto	Tipo de Presupuesto		Subtotal
	Federal	Estatad	
	Total	Total	
1000: Servicios personales			\$ -
2000: Materiales y suministros		\$ 125,966.01	\$ 125,966.01
3000: Servicios generales		\$ 64,891.40	\$ 64,891.40
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas			\$ -
5000: Bienes muebles e inmuebles			\$ -
6000: Obras públicas			\$ -
		Total	\$ 190,857.41

Anexo 14 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”

- **Nombre del Programa:** Arbitraje Médico
- **Modalidad:** Interna
- **Dependencia/Entidad:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
- **Unidad Responsable:** CAMES
- **Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados
- **Año de la Evaluación:** 2021

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Promedio de prestadores de servicios de salud que responden a CAMES.	Anual	90%	100%	100%	
Propósito	Promedio de quejas médicas no conciliadas bajo audiencia	Anual	< 30%	20%	20%	
Componentes	Promedio de quejas médicas resueltas en CAMES	Semestral	80%	100%	100%	
	Promedio de dictámenes médicos institucionales emitidos por CAMES	Semestral	90%	0%	0%	
Actividades	Promedio de inconformidades resueltas mediante orientación, gestión y/o asesoría especializada	Trimestral	95%	100%	100%	
	Promedio de dictámenes médicos institucionales con resultados de buena práctica médica	Trimestral	> 20%	0%	0%	

Anexo 15 “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”

En el informe de anual de actividades realizadas en la CAMES, se reportan los asuntos recibidos, así como las gestiones inmediatas atendidas, las quejas concluidas y dictámenes emitidos.

Se cuenta con una retro alimentación por partes de los usuarios, para el sitio web del CAMES (https://docs.google.com/forms/d/1sdAhEqvQalx7Kpbj5I5i60I-NI5BWHE4bSMOYZWaqXo/viewform?edit_requested=true)

Anexo 16 “Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior”

El programa no cuenta con evaluaciones previas.