

Diagnostico del Programa Presupuestario 2025

Arbitraje Médico

Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Nuevo León



Contenido

1. Marco legal.....	pág. 02
2. Antecedentes.	pág. 04
3. Cobertura.	
4. Árbol del Problema y Árbol de Objetivos.	
5. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).	
6. Padrón de beneficiarios, Reglas de operación y Lineamientos de Operación.	
7. Complementariedades o coincidencias.	
8. Alineación a la planeación nacional, estatal, sectorial y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	
9. Versiones y vigencia del Diagnóstico.	





COESAMED • NL
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO



1. Marco legal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Ley General de Salud
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGS.pdf>
- Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMASC.pdf>
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0001_0172186-0000001.pdf
- Ley Estatal de Salud
https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0002_0172217-0000001.pdf
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud
https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0004_0170231-0000001.pdf
- Código Civil para el Estado de Nuevo León
https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0002_0172306-0000001.pdf
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León
https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0002_0170649-0000001.pdf
- Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León



www.nl.gob.mx | Tel. 81 8343 5150 y 81 8343 5155

Av. I. Morones Prieto 2110, Edificio Manchester L-4, Col. Loma Larga, Monterrey, N.L., C.P. 64710

@gobiernonuevoleon   



COESAMED • NL
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO



https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0002_0169154-0000001.pdf

- Decreto por el que se Crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico
https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC-F0107-02-C0101093-01.pdf
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Estatal De Arbitraje Médico.
https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC-F0104-07-M020015246-01.pdf
- Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico.
https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC-F0104-07-M020015249-01.pdf



www.nl.gob.mx | Tel. 81 8343 5150 y 81 8343 5155

Av. I. Morones Prieto 2110, Edificio Manchester L-4, Col. Loma Larga, Monterrey, N.L., C.P. 64710

@gobiernonuevoleon   

2. Antecedentes.

2.1 Definición del Problema.

La salud, es un derecho humano y uno de los bienes más preciados de las personas. El Estado, tiene la obligación de proporcionar servicios de salud de calidad para la población, no obstante, también tiene la suprema atribución de vigilar y regular a quienes de forma privada, ofrecen servicios médicos.

En ese contexto, y como parte del derecho humano de acceso a la justicia, el Estado debe proporcionar a su población los mecanismos para que los ciudadanos puedan ventilar sus inconformidades en cuanto a la prestación de servicios médicos.

Es ahí donde la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, a través de su actividad institucional específica denominada Arbitraje Médico, otorga a los usuarios de los servicios médicos un espacio mediante el cual, con la sustanciación del procedimiento arbitral, puedan encontrar una solución a sus inconformidades de forma ágil, imparcial y gratuita.

2.2 Estado actual del problema.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico a través de su actividad institucional específica denominada Arbitraje Médico, tiene como objeto contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.



De acuerdo con el INEGI, en 2020, el 80.9% de la población neoleonesa contaba con algún tipo de afiliación a servicios de salud, de esta, la mayor proporción (76.8%) estaba afiliada al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Sin embargo, 1,072,664 personas manifestaron no contar con seguridad social, aunadas a las 550,895 que señalaron tener el derecho al servicio de salud a través del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI), lo que representa un universo de atención para los Servicios de Salud de Nuevo León de 1,623,559 personas.

Así pues, de todo este universo de personas que son usuarias de algún servicio de salud, ya sea público o privado, tienen a su disposición al arbitraje médico como vía alterna a la jurisdiccional para resolver sus inconformidades médicas.

2.3 Evolución del problema.

Según la información estadística proporcionada por el Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED), en el año 2021 la Comisión Estatal de Arbitraje Médico recibió 102 inconformidades médicas, las cuales fueron atendidas a través del procedimiento de Arbitraje Médico.

Para el año 2022 el número de inconformidades médicas se incremento a 398. En el año 2023 se llegó al máximo histórico de 503 inconformidades médicas recibidas, y en lo que va del año 2024 hasta el mes de septiembre se han recibido 370 inconformidades médicas, todas atendidas a través del procedimiento de Arbitraje Médico.

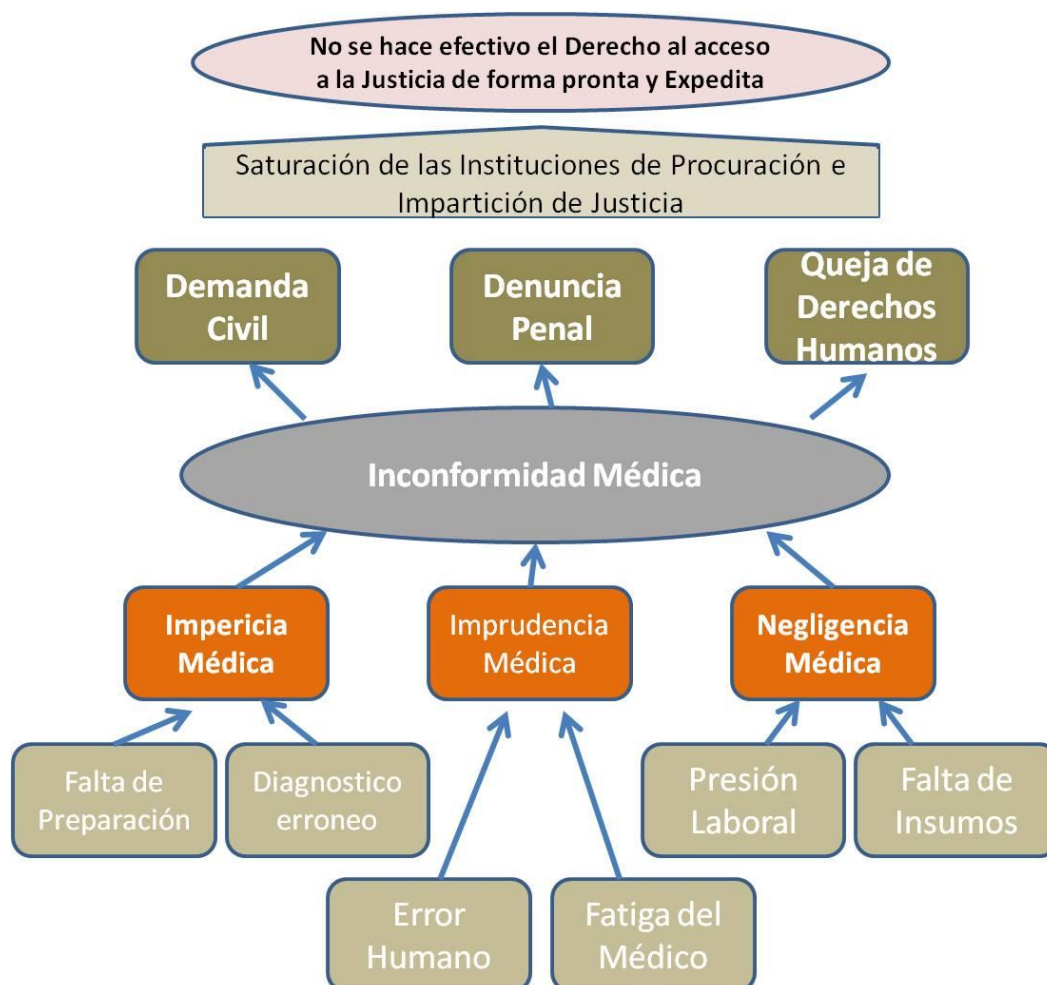


3. Cobertura.

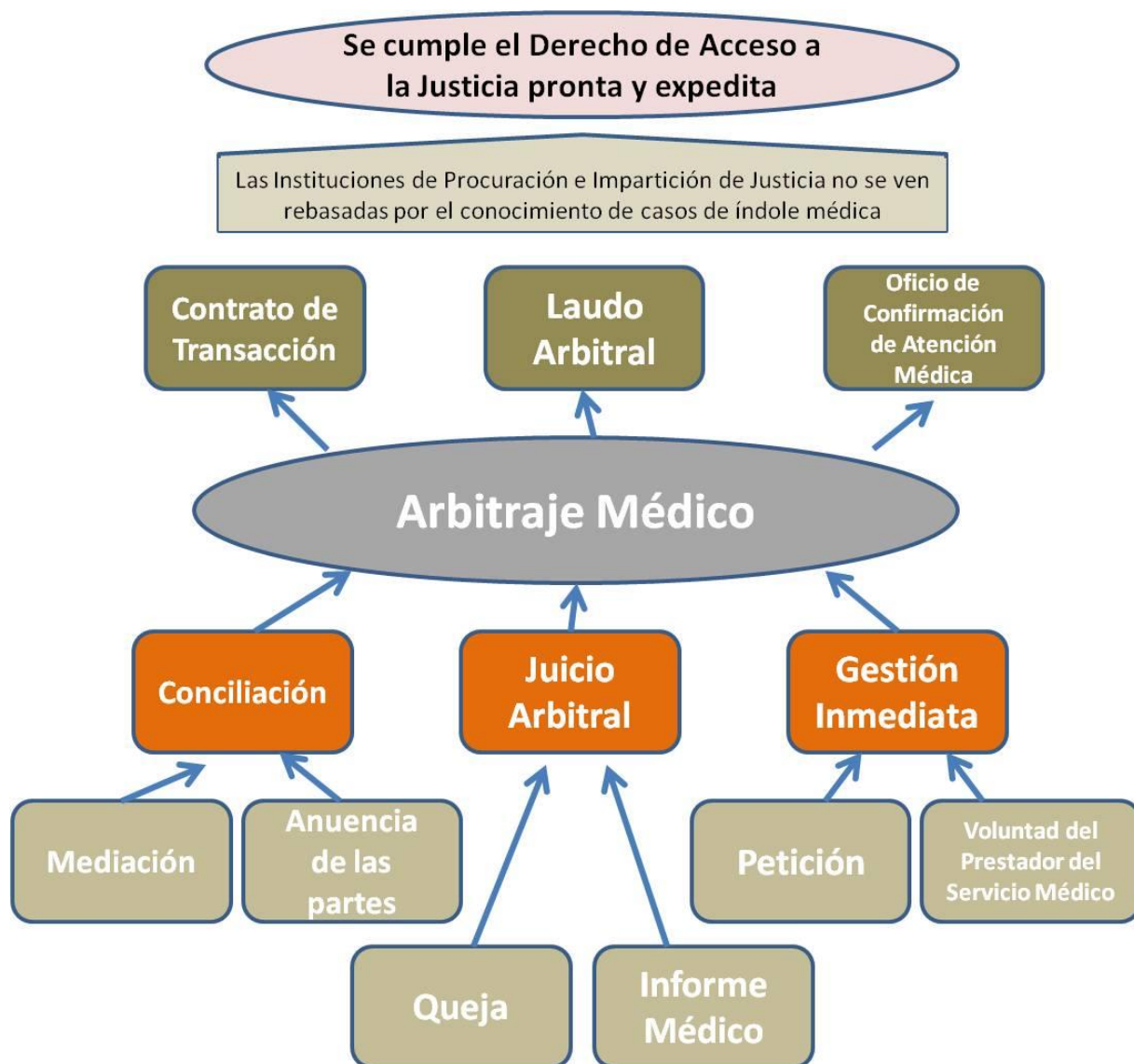
No Aplica

4. Árbol del Problema y Árbol de Objetivos.

Representación Metodológica del Árbol del Problema.



Representación Metodológica del Árbol de Objetivos o Soluciones.





COESAMED • NL
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

5. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS



EJERCICIO FISCAL 2025

Formato MIR-V1.0

Estatus del Programa: REGISTRADO

CLAVE PROGRAMÁTICA	DESCRIPCIÓN				TIPO
E037	ARBITRAJE MÉDICO				PP
OBJETIVOS MIR	INDICADORES DE DESEMPEÑO			MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA		
FIN					
CONTRIBUIR A INCREMENTAR LA CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MÉDICAS MEDIANTE LA PROMOCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED	TASA DE VARIACIÓN DE CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MÉDICAS	((INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T - CASOS INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1) / INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1) * 100	ANUAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS PERSONAS CONOCEN SUS DERECHOS EN MATERIA DE INCONFORMIDADES MÉDICAS
PROPÓSITO					
LOS USUARIOS DE LA COESAMED, N.L. DISPONEN DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PARA RESOLVER LAS INCONFORMIDADES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS	TASA DE VARIACIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS	((USUARIOS ATENDIDOS AÑO T - USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1) / USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1) * 100	ANUAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.





COESAMED • NL
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS



EJERCICIO FISCAL 2025

Formato MIR-V1.0

Estatus del Programa: REGISTRADO

CLAVE PROGRAMÁTICA	DESCRIPCIÓN				TIPO
E037	ARBITRAJE MÉDICO				PP
OBJETIVOS MIR	INDICADORES DE DESEMPEÑO			MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA		
COMPONENTES					
C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS	(ATENCIÓNES INMEDIATAS GESTIONADAS / ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS ACEPTAN O NO LAS PROPUESTAS DE LA COESAMED, N.L. PARA RESOLVER UN CONFLICTO.
C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS	PORCENTAJE DE QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO	(QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO / TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS) * 100	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS TRAMITAN SUS CONTROVERSIAS ANTE LA COESAMED, N.L.

Fecha de Impresión: 12/05/2025
REPORTE GENERADO POR LA INTERFAZ EVALÚA PBR NL

Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado

Hora de Impresión: 01:38 p. m.





COESAMED • NL
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS



EJERCICIO FISCAL 2025

Formato MIR-V1.0

Estatus del Programa: REGISTRADO

CLAVE PROGRAMÁTICA	DESCRIPCIÓN			TIPO	
E037	ARBITRAJE MÉDICO			PP	
OBJETIVOS MIR	INDICADORES DE DESEMPEÑO			MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA		
ACTIVIDADES					
C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA					
A1C1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED.	PORCENTAJE DE ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REALIZADAS CON INFORMACIÓN	(ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS / ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS) * 100	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LOS USUARIOS QUE TIENEN UNA INCONFORMIDAD LLAMAN TELEFÓNICAMENTE A COESAMED, PARA ORIENTARSE
A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS	(ASESORÍAS REALIZADAS / CASOS RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
A3C1. SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA.	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA	(SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA / SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO ASISTE PARA SOLICITAR A LA COESAMED,N.L. SERVICIOS DE MEDIACIÓN POR UNA INCONFORMIDAD POR ATENCIÓN MÉDICA
A4C1. ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.	(ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDA / ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / SUBCOMISIONADO MÉDICO	EL USUARIO Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS LLEGAN A UN ACUERDO QUE RESUELVE LA INCONFORMIDAD

Fecha de impresión: 12/05/2025
REPORTE GENERADO POR LA INTERFAZ EVALÚA PBR NL

Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado

Hora de impresión: 01:38 p. m.
3





COESAMED • NL
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS



EJERCICIO FISCAL 2025

Formato MIR-V1.0

Estatus del Programa: REGISTRADO

CLAVE PROGRAMÁTICA	DESCRIPCIÓN				TIPO
E037	ARBITRAJE MÉDICO				PP

OBJETIVOS MIR	INDICADORES DE DESEMPEÑO			MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA		
ACTIVIDADES					
C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS					
A1C2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	PORCENTAJE DE QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	(QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL / QUEJAS MÉDICAS PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE	EL USUARIO ACUDE A LA COESAMED N.L. A INTEGRAR UNA QUEJA RELACIONADA CON ATENCIÓN MÉDICA
A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS	(REUNIONES REALIZADAS / REUNIONES PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE	EL USUARIO ASISTE O REALIZA UNA LLAMADA TELEFÓNICA A LA COESAMED SOLICITANDO SERVICIOS DE ORIENTACIÓN



6. Padrón de beneficiarios, Reglas de operación y Lineamientos de Operación.

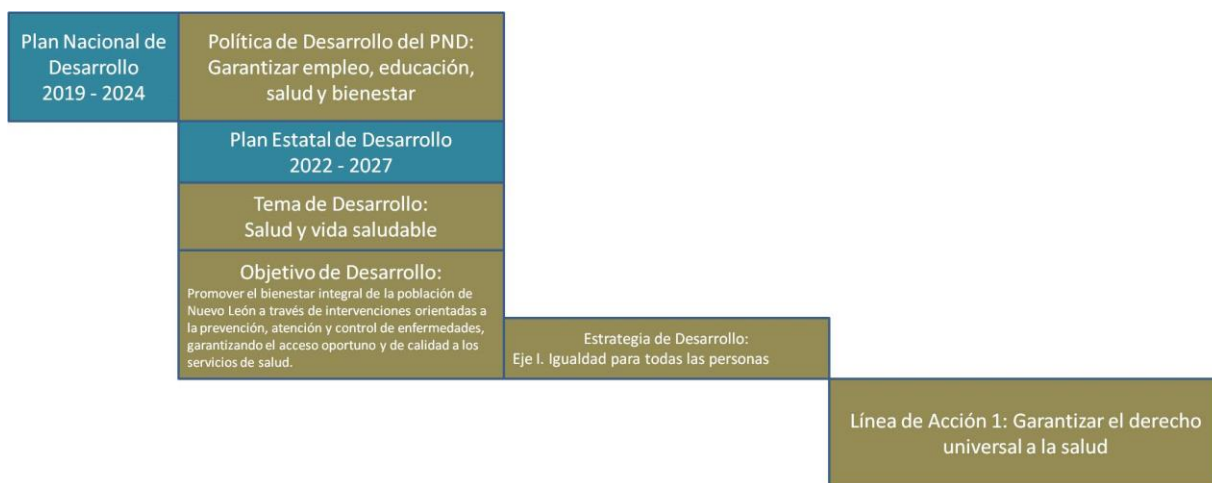
No Aplica.

7. Complementariedades o coincidencias.

No Aplica.

8. Alineación a la planeación nacional, estatal, sectorial y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Planeación Estatal alineada a la Planeación Nacional



*El Arbitraje Médico no contribuye a algún objetivo de Desarrollo Sostenible.





COESAMED • NL
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO



6. Padrón de beneficiarios, Reglas de operación y Lineamientos de Operación.
No Aplica.

7. Complementariedades o coincidencias.
No Aplica.

8. Alineación a la planeación nacional, estatal, sectorial y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Planeación Estatal alineada a la Planeación Nacional

*El Arbitraje Médico no contribuye a algún objetivo de Desarrollo Sostenible.

Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2025 - 2030	Política de Desarrollo del PND: [Eje General 2: Desarrollo con bienestar y humanismo]
--	--

**Plan Estatal de Desarrollo
2022 - 2027**

Tema de Desarrollo: [Salud y vida saludable]
Objetivo de Desarrollo: [Promover el bienestar integral de la población de Nuevo León a través de intervenciones orientadas a la prevención, atención y control de enfermedades, garantizando el acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud.]

Estrategia de Desarrollo: [Eje 1. Igualdad para todas las personas]
--

Línea de Acción 1: 6Garantizar el derecho universal a la salud

4



9. Versiones y vigencia del Diagnóstico.

 COESAMED • NL COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO				Control de Actualizaciones y Vigencias	Diagnostico Situacional Versión: 1.0
Versión	Fecha	Descripción del Cambio		Vigencia	
1.0	28/02/2025	Primera Versión conforme a lo que se establece en el quinto Transitorio de los Lineamientos Generales para Operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación de Desempeño en el Gobierno del Estado de Nuevo León, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 28 de agosto de 2023.		28/02/2026	
Elaborado: Teresa Paola Sánchez Romero Jefa de Administración.		Revisado: Francisco David Ávalos Castro Director Administrativo.		Autorizado: Rosa María Díaz López Comisionada Estatal	
				Firma 	

