



GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

INFORME ANUAL CECAMED 2025

Marco Normativo

El derecho a la protección de la salud es un derecho humano fundamental reconocido por la Organización Mundial de la Salud y consagrado en el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. Este mandato impone al Estado la obligación indelegable de garantizar servicios de atención médica con calidad, seguridad y enfoque humanista.

De manera complementaria, el artículo 17, párrafo tercero, de la propia Constitución reconoce el derecho de acceso a la justicia pronta, completa e imparcial. En el ámbito de la atención médica, este principio exige la existencia de mecanismos eficaces para atender y resolver controversias derivadas de la prestación de los servicios de salud, privilegiando medios alternativos de solución de conflictos que fortalezcan la confianza ciudadana y promuevan la mejora continua.

En este marco jurídico, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMED) desempeña una función esencial al ofrecer procedimientos especializados de orientación, conciliación y arbitraje.

El presente Informe Anual 2025 se presenta para dar cumplimiento a la obligación de informar a la Titular del Poder Ejecutivo del Estado sobre las actividades y acciones realizadas durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2025, conforme a lo establecido en el artículo 29, fracción XXIV, del Decreto por el que se reestructura la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, y cambia su denominación a Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, reafirmando el compromiso institucional con el acceso efectivo a la justicia en materia de salud.



Mensaje de la Comisionada de CECAMED

En este Informe Anual 2025 reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de un sistema de salud más digno, cercano y centrado en las personas, en sintonía con los principios que impulsan un gobierno sensible, eficiente y transparente. En la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico trabajamos cada día para fortalecer la confianza ciudadana, promoviendo el diálogo como vía para resolver los conflictos derivados de la atención médica.

Cada caso que atendemos representa la oportunidad de escuchar y construir soluciones que dignifiquen tanto a pacientes como a profesionales de la salud. A través de mecanismos alternativos de solución de controversias, contribuimos a generar acuerdos que no solo resuelven diferencias, sino que también fortalecen la calidad en los servicios de salud y la paz social en nuestro estado.

En el Gobierno de la Gente, entendemos que la justicia en salud debe ser accesible, humana y oportuna. Por ello, seguimos consolidando una institución cercana, que responde con profesionalismo y empatía, priorizando siempre el respeto a los derechos y la dignidad de las personas.

Agradezco el respaldo y liderazgo de nuestra Gobernadora, la Mtra. Libia Dennise García Muñoz Ledo, cuya visión nos impulsa a mejorar continuamente. Asimismo, reconozco el compromiso del equipo de CECAMED, quienes con vocación de servicio hacen posible que esta Comisión sea un espacio de confianza, diálogo y soluciones.

Presentamos este Informe con responsabilidad y convicción, conscientes de los retos que aún enfrentamos, pero también seguros de que seguiremos avanzando con firmeza hacia un sistema de atención médica más justo, más humano y más cercano a la gente.

ADRIANA TINOCO AVIÑA
COMISIONADA ESTATAL DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO



Contenido

9	INTRODUCCIÓN
10	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL
11	INFORME DE ACTIVIDADES
12	INCONFORMIDADES ATENDIDAS
13	ASESORÍAS ESPECIALIZADAS
14	GESTIONES INMEDIATAS
15	PROCEDIMIENTO DE QUEJA
16	QUEJAS POR ESPECIALIDAD
17	GESTIONES INMEDIATAS RECIBIDAS POR GRUPO DE EDAD SEGÚN SEXO
18	QUEJAS RECIBIDAS POR GRUPO DE EDAD SEGÚN SEXO
19	COBERTURA ESTATAL DE SERVICIOS
21	AUDIENCIAS DE MEDIACIÓN
22	AUDIENCIAS INFORMATIVAS
23	OPINIONES MÉDICAS INSTITUCIONALES Y SOLICITUD DE DESIGNACIÓN DE PERITOS
24	ACCIONES DE CAPACITACIÓN
26	ROL ACTIVO DEL USUARIO EN LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE
27	ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN
28	COMUNICACIÓN SOCIAL
28	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
29	CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN INSTITUCIONAL
31	PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN
32	ESTRATEGIA DIGITAL Y REDES SOCIALES
34	VINCULACIÓN INSTITUCIONAL
35	COMUNICACIÓN SOCIAL A LA POBLACIÓN
37	GIRAS Y EVENTOS
38	GIRAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

39	ACCIONES DEL GOBIERNO DE LA GENTE
40	CARAVANAS CONMIGOBERNADORA
41	CONECTANDO CON LA GENTE
42	TOCANDO PUERTAS
43	COLABORACIÓN CON LA SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS
44	TOCANDO CORAZONES
45	ACCIONES JURÍDICAS
46	PARTICIPACIÓN EN EL CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO
49	ACUERDOS CON EL CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO
50	CONVENIOS CELEBRADOS
55	CAPACITACIÓN JURÍDICA
56	COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL COMITÉS Y CONSEJOS ESTATALES
57	OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
57	PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA
58	SESIONES DE CONSEJO
59	PROGRAMA MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO
60	COMITÉS INTERNOS
63	ACCIONES DE CAPITAL HUMANO
65	CAPACITACIÓN TÉCNICA Y DESARROLLO DE PERSONAL
66	ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN
67	INFORME ADMINISTRATIVO
68	PRESUPUESTO AUTORIZADO PARA EL EJERCICIO 2025
68	RECURSO EJERCIDO AL CIERRE 2025
68	AVANCE DE METAS POR PROGRAMA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025
69	CIERRE PRESUPUESTAL POR PROGRAMA 2025
70	ESTADOS FINANCIEROS ENERO A DICIEMBRE DE 2025
70	AUDITORÍAS REALIZADAS
70	INFORME DE CONTROL INTERNO
71	INFORME AUDITORIA SUPERIOR DEL ESTADO DE GUANAJUATO
72	RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS
73	ARCHIVO
75	RESULTADOS OBTENIDOS
76	EQUIPO CECAMED

Introducción

El presente Informe Anual 2025 expone de manera integral las actividades, acciones y resultados alcanzados por la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMED) durante el ejercicio que se informa. Este documento da cuenta del trabajo institucional orientado a fortalecer la calidad en la atención médica y a consolidar mecanismos eficaces de solución de controversias en el ámbito de la salud, privilegiando el diálogo, la conciliación y el arbitraje como vías para garantizar una atención justa, humana y oportuna.

A lo largo del periodo reportado, la Comisión impulsó estrategias encaminadas a brindar servicios accesibles, eficientes y con enfoque centrado en la persona, asegurando condiciones de equidad para quienes acuden en busca de orientación o resolución de inconformidades derivadas de la prestación de servicios médicos. Asimismo, se promovieron acciones preventivas dirigidas a mejorar la práctica profesional en el sector salud, fortaleciendo la cultura de calidad, seguridad del paciente y responsabilidad ética

De igual manera, se consolidaron esfuerzos de capacitación continua y vinculación interinstitucional con organismos del sector salud y académico, con el propósito de fomentar una cultura del diálogo y la corresponsabilidad.

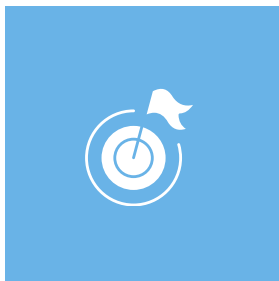
Los avances aquí presentados reflejan el compromiso permanente de CECAMED con el bienestar de la gente, la mejora continua y el acceso efectivo a mecanismos alternativos de solución de controversias que contribuyan a una atención médica más confiable y humanizada.

Filosofía Institucional



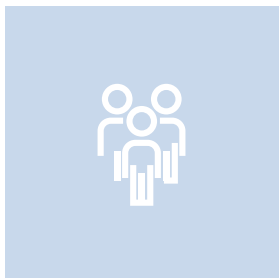
Misión

Somos una instancia especializada que ofrece mecanismos alternos de solución a los conflictos originados entre usuarios y prestadores de servicios de salud en el Estado de Guanajuato. Promovemos la calidad y calidez de la atención médica, así como el respeto a los derechos de ambos.



Visión

Ser la instancia de primera elección que responda a las necesidades de la población en la atención de controversias médicas.



Valores

Respeto, Buena fe, Profesionalismo, Empatía, Responsabilidad, Ética y Honestidad.



Principios

Voluntariedad, Confidencialidad, Imparcialidad, Flexibilidad, Neutralidad, Legalidad, Equidad y Gratuidad.

Informe de Actividades

Inconformidades atendidas

En la **Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico**, durante el periodo que se informa, se atendió un total de **1,425 asuntos**, reflejo del compromiso permanente con la resolución de los conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud. A través de los mecanismos de mediación, conciliación y arbitraje, trabajamos para brindar soluciones efectivas, privilegiando el diálogo, la imparcialidad y el respeto a los derechos de las personas. A continuación, se presenta el desglose de los asuntos atendidos, conforme a cada uno de los servicios que ofrece esta Comisión.

805 asesorías



289 gestiones inmediatas



121 información y orientación



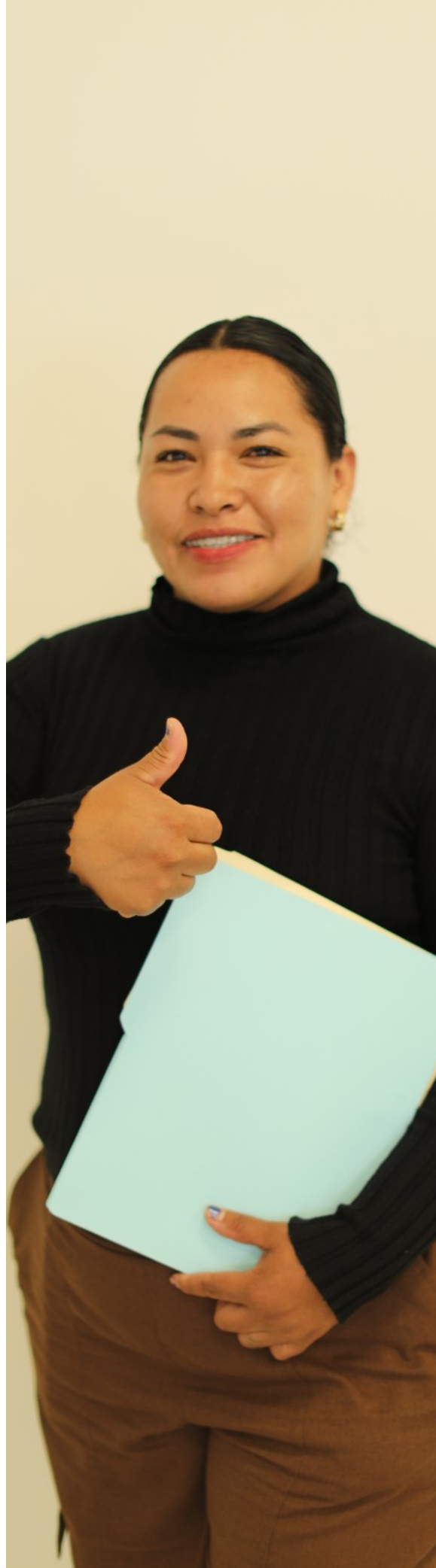
110 quejas



52 recomendaciones técnicas



48 opiniones médicas institucionales



Asesorías Especializadas

Dentro del análisis especializado de cada caso, en esta modalidad, en materia médico-jurídica se especifican los requisitos al usuario respecto a la presentación de la queja y del procedimiento formal para desahogarla, se precisa además la competencia de la CECAMED, sus alcances legales y en qué consiste el procedimiento arbitral. En este período atendimos 805 casos, descritos en las siguientes tablas:

asesorías especializadas por motivo		procedencia	
administrativo	436	imss	430
tratamiento quirúrgico	129	secretaría de salud	167
tratamiento médico	105	hospitales privados	134
diagnóstico	72	issste	57
relación médico - paciente	27	salud municipal	5
tratamiento odontológico	21	pemex	5
atención parto y puerperio	9	hraeb	3
auxiliares de diagnóstico y tratamiento	6	otros	3
total	805	total	805

Gestiones Inmediatas

La CECAMED contribuye a mejorar la atención que recibe la población ante los prestadores de servicios de salud públicos, privados o de asistencia social, para dar solución inmediata a las inconformidades y necesidades presentadas por los usuarios, cuando sus pretensiones sean susceptibles de ello.

Dichas gestiones se resuelven de forma inmediata o en un plazo no mayor a cinco días hábiles, a fin de evitar que escale el conflicto al procedimiento de queja, priorizando la atención en materia de salud del usuario.

gestiones inmediatas por motivo		procedencia	
administrativo	215	imss	191
tratamiento quirúrgico	30	secretaría de salud	77
tratamiento médico	27	issste	18
diagnóstico	12	hraeb	2
relación médico - paciente	3	hospitales privados	1
auxiliares de diagnóstico y tratamiento	2		
total	289	total	289

Procedimiento de queja

El acto formal mediante el cual un usuario presenta ante la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico su inconformidad por la calidad o condiciones de los servicios de salud, ya sean públicos o privados.

Este procedimiento da inicio al proceso de mediación y conciliación, el cual tiene como objetivo la resolución de conflictos y la búsqueda de una solución amistosa entre las partes involucradas, promoviendo el diálogo y el entendimiento mutuo para garantizar el acceso a servicios de salud de calidad.

quejas por motivo		procedencia	
tratamiento quirúrgico	54	hospitales privados	57
administrativo	16	imss	21
diagnóstico	15	secretaría de salud	21
tratamiento odontológico	11	issste	8
tratamiento médico	10	pemex	1
atención parto y puerperio	4	hraeb	1
total	110	cruz roja	1
		total	110

Quejas por especialidad

Las quejas por especialidad de mayor incidencia son aquellas relacionadas a la atención en traumatología y ortopedia con sus ramas de especialidad, así como cirugía general, seguidas por las áreas de ginecología y odontología.

traumatología y ortopedia	21
cirugía general	16
ginecología y obstetricia	15
odontología general	12
neurocirugía	9
cirugía plástica, estética y reconstructiva	7
oftalmología	7
pediatría	3
medicina general	3
urología	2
medicina familiar	2
infectología	2
gastroenterología	1
medicina de urgencias	1
neonatología	1
medicina interna	1
radiología e imagen	1
cirugía de tórax	1
nefrología	1
angiología	1
geriatria	1
otorrinolaringología	1
cirugía pediátrica	1
total	110



Gestiones inmediatas recibidas por grupo de edad según sexo

grupo quinquenal de edad	total		hombres		mujeres	
	absolutos	%	absolutos	%	absolutos	%
TOTAL	289	100%	155	53.63%	134	46.37%
menores de 1 año	0	0%	0	0%	0	0%
1 a 4 años	3	1.04%	3	1.04%	0	0%
5 a 9 años	2	0.69%	2	0.69%	0	0%
10 a 14 años	2	0.69%	2	0.69%	0	0%
15 a 19 años	10	3.46%	9	3.11%	1	0.35%
20 a 24 años	17	5.88%	9	3.11%	8	2.77%
25 a 29 años	20	6.92%	16	5.54%	4	1.38%
30 a 34 años	24	8.3%	15	5.19%	9	3.11%
35 a 39 años	29	10.03%	18	6.23%	11	3.81%
40 a 44 años	24	8.3%	13	4.5%	11	3.81%
45 a 49 años	12	4.15%	7	2.42%	5	1.73%
50 a 54 años	33	11.42%	18	6.23%	15	5.19%
55 a 59 años	27	9.34%	8	2.77%	19	6.57%
60 a 64 años	20	6.92%	9	3.11%	11	3.81%
65 años y más	61	21.11%	23*	7.96%	38*	13.15%
No especificado	5	1.73%	3	1.04%	2	0.69%

Quejas recibidas por grupo quinquenal de edad según sexo

grupo quinquenal de edad	total		hombres		mujeres	
	absolutos	%	absolutos	%	absolutos	%
TOTAL	110	100%	47	42.73%	63	57.27%
menores de 1 año	2	1.82%	2	1.82%	0	0%
1 a 4 años	3	2.73%	2	1.82%	1	0.91%
5 a 9 años	1	0.91%	1	0.91%	0	0%
10 a 14 años	3	2.73%	2	1.82%	1	0.91%
15 a 19 años	4	3.64%	0	0%	4	3.64%
20 a 24 años	7	6.36%	2	1.82%	5	4.55%
25 a 29 años	7	6.36%	1	0.91%	6	5.45%
30 a 34 años	8	7.27%	2	1.82%	6	5.45%
35 a 39 años	11	10%	3	2.73%	8	7.27%
40 a 44 años	6	5.45%	5	4.55%	1	0.91%
45 a 49 años	4	3.64%	1	0.91%	3	2.73%
50 a 54 años	9	8.18%	4	3.64%	5	4.55%
55 a 59 años	13	11.82%	4	3.64%	9*	8.18%
60 a 64 años	11	10%	7	6.36%	4	3.64%
65 años y más	19	17.27%	10*	9.09%	9*	8.18%
No especificado	2	1.82%	1	0.91%	1	0.91%

Cobertura estatal de servicios

municipio	asesoría especializada	gestión inmediata	quejas
Abasolo	3	-	-
Acámbaro	8	-	-
Apaseo el Alto	8	1	1
Apaseo el Grande	49	11	-
Atarjea	1	-	-
Celaya	222	99	29
Manuel Doblado	7	7	-
Comonfort	5	1	-
Coroneo	-	-	-
Cortazar	8	5	-
Cuerámbaro	13	-	-
Doctor Mora	1	-	-
Dolores Hidalgo	3	-	-
Guanajuato	34	4	4
Huanímaro	1	-	-
Irapuato	152	56	20
Jaral del Progreso	1	1	-
Jerécuaro	1	-	-
León	184	82	36
Moroleón	4	-	1
Ocampo	-	-	-
Pénjamo	5	-	2
Pueblo Nuevo	-	-	-

Cobertura estatal de servicios

municipio	asesoría especializada	gestión inmediata	quejas
Purísima del Rincón	10	2	2
Romita	-	-	-
Salamanca	39	10	7
Salvatierra	2	-	-
San Diego de la Unión	1	-	-
San Felipe	-	-	-
San Francisco del Rincón	7	-	2
San José Iturbide	1	1	2
San Luis de la Paz	-	-	-
San Miguel de Allende	4	-	-
Santa Catarina	-	-	-
Santa Cruz de Juventino Rosas	1	1	-
Santiago Maravatío	1	-	-
Silao de la Victoria	15	1	-
Tarandacua	-	-	-
Tarimoro	3	1	-
Tierra Blanca	-	-	-
Uriangato	1	1	2
Valle de Santiago	7	2	2
Victoria	-	-	-
Villagrán	4	2	-
Xichú	-	-	-
Yuriria	-	-	-
Total de Servicios	805	289	110

Audiencias de mediación

Este procedimiento contribuye significativamente a la conciliación y restablecimiento de relaciones entre las partes, y es una herramienta fundamental en la gestión de conflictos dentro del ámbito de la salud, priorizando el bienestar de los pacientes y la profesionalización de los servicios médicos.



70 audiencias celebradas



12 sedes alternas*



2 audiencias con conamed

*Se celebraron seis en León, tres en Irapuato, dos en Guanajuato y una en San Francisco del Rincón.

Audiencias informativas

El objetivo de estas audiencias informativas es brindar al prestador de servicios de salud la oportunidad de exponer ante el personal de CECAMED encargado de atender la queja, su versión respecto al acto médico reclamado. Durante la audiencia, se le explica el procedimiento que se seguirá, sus alcances, así como las funciones y atribuciones de esta Comisión. Se hace especial énfasis en que se trata de un proceso voluntario, gratuito, confidencial e imparcial. En el periodo que se informa, se llevaron a cabo 45 audiencias en modalidad virtual y 18 de manera presencial.

18 audiencias informativas
presenciales



45 audiencias informativas
virtuales



63 total de audiencias
informativas celebradas





Opiniones Médicas Institucionales y Solicitud de Designación de Peritos

Las opiniones médicas institucionales y la solicitud de designación de peritos son procedimientos clave dentro de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMED), que sirven para obtener un análisis técnico y especializado en casos de controversias entre pacientes y prestadores de servicios médicos. Actuando en auxilio de las autoridades de procuración de impartición de justicia u órganos internos de control, con el objetivo de ilustrar en la resolución de un conflicto por la atención médica.

Los peritos son expertos imparciales, que emiten dictámenes técnicos sobre aspectos médicos específicos del caso en cuestión. Estos, tienen el rol de evaluar que se hayan apegado a la Ley Lex Artis.

Autoridad Peticionaria	Recibidas	Emitidas	En proceso
Órgano Interno de Control del ISAPEG	31	18	13
Procuraduría de los Derechos Humanos	9	7	2
Fiscalía General del Estado	8	6	2
Total	48	31	17

Acciones de Capacitación

Las acciones realizadas por la CECAMED tienen como objetivo fortalecer y mejorar la calidad de la atención médica en la región, promoviendo una participación activa y comprometida de todos los actores involucrados en el proceso de salud.

A través de diversas sesiones de capacitación, la Comisión ha logrado instruir a miles de profesionales y estudiantes de instituciones públicas y privadas, en el ámbito de la salud. Además, se han ofrecido talleres especializados, como el de peritaje en odontología y responsabilidad profesional, para garantizar una comprensión adecuada de los procesos éticos y legales en la atención médica.

Nos acercamos a ciudadanos, ampliando el acceso y la comprensión de los servicios que ofrece la CECAMED. Con estas acciones, la Comisión contribuye al fortalecimiento de un sistema de salud más eficiente y responsable, impactando positivamente en la calidad de la atención que se brinda a los usuarios.





62 sesiones de capacitación



3,848 personal capacitado
profesionales de la salud,
estudiantes de pregrado y
residentes y ciudadanos.





Rol activo del usuario en la relación médico-paciente

La Comisión reforzó sus acciones de orientación y acompañamiento dirigidas a las personas usuarias de los servicios de salud, brindando herramientas e información clara para que puedan comprender y ejercer de manera efectiva sus derechos dentro de la relación médico-paciente. Como resultado de estos esfuerzos, se capacitó a 805 personas usuarias que presentaron inconformidades, fortaleciendo su participación informada en los procesos de atención.

De esta manera, se continúa promoviendo una cultura basada en el entendimiento, la comunicación y la corresponsabilidad entre quienes reciben y quienes brindan los servicios de salud. Este enfoque contribuye a generar confianza y a consolidar una atención más humana y de calidad, en la que la ciudadanía asume un papel activo, consciente tanto de sus derechos como de sus responsabilidades.

Actividades de Difusión

Comunicación social

Durante el ejercicio 2025, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico desarrolló una estrategia integral de comunicación social y difusión institucional orientada a fortalecer la cercanía con la ciudadanía, posicionar sus servicios, consolidar su presencia en medios de comunicación y contribuir al fortalecimiento del sistema de salud mediante la promoción del diálogo, los derechos humanos y la cultura de la prevención de conflictos médico-paciente.

Estrategia de comunicación institucional

La política de comunicación de la CECAMED se alineó a los principios y lineamientos del Gobierno de la Gente, priorizando una comunicación clara, accesible y con enfoque ciudadano. Para ello, se participó de manera permanente en las reuniones convocadas por la Coordinación General de Comunicación Social, con el objetivo de unificar criterios, fortalecer mensajes institucionales y consolidar estrategias de difusión transversal. Asimismo, se participó en reuniones del Eje Igualdad, contribuyendo a la revisión del Plan Anual de Comunicación Social y a la definición de acciones estratégicas que permitieran ampliar el alcance de los mensajes institucionales.



Campañas de difusión institucional

Durante el año se diseñaron, produjeron y difundieron diversas campañas institucionales orientadas a informar a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la Comisión y a fortalecer la cultura de la mediación-conciliación.

En el primer semestre del año, la CECAMED participó en la campaña transversal “Decálogo”, cuyo objetivo fue difundir los diez principios del Decálogo de la Gente, considerados pilares prioritarios de la presente administración estatal. Esta campaña buscó fortalecer el arraigo de dichos valores tanto en las instituciones públicas como entre la ciudadanía guanajuatense, promoviendo su aplicación como eje de actuación. La difusión se realizó a través de radio, televisión y plataformas digitales.



De manera complementaria, se impulsó la campaña “Gestión Inmediata”, enfocada en dar a conocer este servicio de la Comisión ante la negativa o el aplazamiento en la prestación de servicios médicos por parte de instituciones públicas. Esta estrategia se desarrolló tanto en formato digital como en radio, alcanzando una amplia cobertura y fortaleciendo el conocimiento ciudadano sobre los mecanismos de atención inmediata que brinda la CECAMED.

La segunda etapa de esta campaña se difundió durante 30 días en radio.

En el mes de agosto se llevó a cabo la campaña integral “CECAMED, 27 años contigo”, con motivo del 27 aniversario de la Comisión. Esta estrategia representó una de las acciones de mayor alcance del ejercicio, logrando un alto impacto y visibilidad en los principales municipios del estado. La campaña difundió los servicios de la CECAMED a través de radio, televisión, prensa, sitios web y publicidad exterior, incluyendo espectaculares y transporte público.

Adicionalmente, durante el último trimestre del año se cumplieron las metas programadas en materia de comunicación social, que incluyeron la producción de tres campañas de radio y una campaña adicional, fortaleciendo la difusión continua de los servicios institucionales.



Presencia en medios de comunicación

A lo largo del ejercicio 2025, se fortaleció de manera sostenida la relación con medios de comunicación locales y estatales. La Comisionada Estatal participó en entrevistas y programas informativos en radio y televisión, abordando temas relacionados con las atribuciones de la CECAMED, la difusión de los Decálogos de Derechos y Obligaciones de pacientes y profesionales de la salud, la atención de quejas y la participación de la Comisión en sesiones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

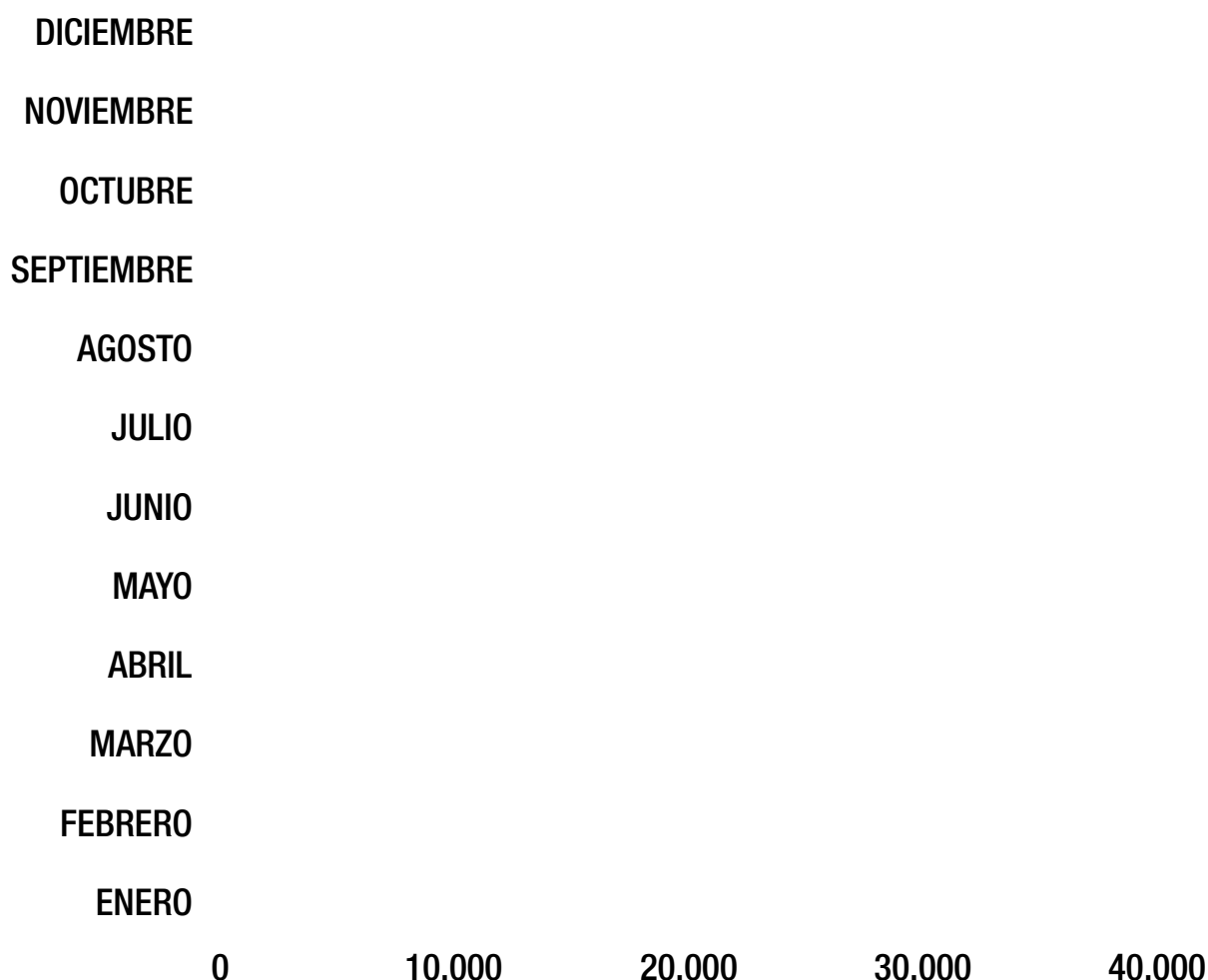
Destaca la difusión de la participación de la CECAMED en la XLIII y XLIV Sesiones Ordinarias del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, lo que permitió posicionar a Guanajuato como un referente nacional en materia de mediación-conciliación médica y arbitraje. Asimismo, se gestionaron y atendieron diversas solicitudes de medios de comunicación para entrevistas relacionadas con temas de interés público vinculados a los servicios de la Comisión.



Estrategia digital y redes sociales

Las plataformas digitales de la CECAMED mantuvieron un crecimiento constante y una alta interacción con la ciudadanía. A través de contenidos informativos, campañas digitales y difusión institucional, se alcanzaron cerca de 400 mil visualizaciones acumuladas a lo largo del año, reflejando el interés de la población por conocer los servicios, acciones y actividades de la Comisión.

Las campañas digitales, particularmente las relacionadas con Gestión Inmediata, así como la difusión de derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud, contribuyeron a consolidar una presencia digital sostenida y una comunicación efectiva con la ciudadanía.



Número de veces que se vio o se mostró el contenido, incluye reels, publicaciones, historias y anuncios.

Estrategia digital y redes sociales



DERECHOS DE LAS Y LOS PROFESIONALES DE SALUD

1.- Ejercer la profesión de forma lícita, libre y responsable.

Ejercer la profesión de forma lícita, libre, autónoma y sin coacción, en igualdad de derechos y condiciones y, asociarse libremente para promover sus intereses profesionales.



DERECHOS DE LAS Y LOS PROFESIONALES DE SALUD

2.- Participar en la mejora de la calidad de la atención.

Proponer acciones para mejorar la calidad, oportunidad y eficacia de los servicios en su unidad médica y participar en su ejecución.




OBLIGACIONES DE LAS Y LOS PACIENTES

1.- Acudir a revisión médica de manera periódica

Acudir a revisión médica de manera periódica y conforme a su estado de salud, para la detección o manejo temprano de sus padecimientos.



OBLIGACIONES DE LAS Y LOS PACIENTES

2.- Ser corresponsable del cuidado de mi salud

Participar con su médico tratante en el autocuidado de su salud, incluyendo la mental y prevención de adicciones, así como realizar actividad física y procurar una alimentación balanceada.




¿QUÉ HACER SI TIENES DUDAS POR LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA?

¡EN CECAMED TE AYUDAMOS!

☎ 461 598 3200
☎ 461 139 3947

f X @CecamedGente



TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD

ORIENTACIÓN MÉDICA-LEGAL GRATUITA

¡CONTÁCTANOS!
TEL: 461 598 3200

Vinculación institucional

Como parte de las acciones de difusión institucional, se coordinaron y realizaron diversos eventos encabezados por la Comisionada Estatal. Entre ellos destaca el Simposio Conmemorativo por el 27 Aniversario de la CECAMED, concebido como un espacio de reflexión y diálogo entre instituciones, profesionistas y estudiantes de las ciencias de la salud, con el objetivo de fortalecer la colaboración interinstitucional, la ética profesional y la responsabilidad institucional como pilares para la prevención y resolución de conflictos médico-paciente.

En el marco de este simposio se impartieron dos conferencias magistrales dirigidas a médicos, abogados y estudiantes del área de la salud, a cargo de la Mtra. Karla Gabriela Alcaraz Olvera, Procuradora de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, y del Dr. Alejandro Pacheco Gómez, Coordinador de Asesores de Servicios de Salud de la Secretaría de Salud del Estado de Hidalgo.



Comunicación social a la población

Se realizaron diversas acciones de difusión directa a la población, entre las que destaca la promoción de los Decálogos de Derechos y Obligaciones de pacientes y profesionales de la salud mediante trípticos informativos, los cuales fueron distribuidos durante capacitaciones a profesionales de la salud, personal en formación y usuarios que acuden a CECAMED para solicitar orientación.

Con el objetivo de acercar a la población los servicios de orientación médico-paciente de la Comisión, se participó en las Caravanas ConMiGobernadora en los municipios de Manuel Doblado y Cuernavaca, fortaleciendo la confianza en los servicios de salud y promoviendo la solución pacífica de conflictos médicos.

Adicionalmente, la emisión de boletines de prensa permitió obtener menciones en diversos portales de noticias, ampliando el alcance de las actividades institucionales y reforzando la confianza ciudadana en los servicios que se ofrecen.

Las acciones de comunicación y difusión realizadas en el periodo que se informa, permitieron consolidar la presencia institucional de la Comisión, fortalecer el conocimiento ciudadano sobre sus servicios, promover la cultura de la mediación-conciliación y posicionar a la CECAMED como un referente en la prevención y resolución de conflictos en el ámbito de la salud, en congruencia con los principios del Gobierno de la Gente y con un enfoque centrado en las personas.



Comunicación social a la población

Material de difusión impreso para usuarios y prestadores de servicios de salud.

Decálogo de Derechos



1. Acceso a la atención médica integral.
2. Recibir atención oportuna, profesional y eficaz, acorde a sus necesidades de salud.
3. Recibir trato digno con respeto a los derechos humanos.
4. Recibir información completa, oportuna y veraz para decidir sobre su atención médica.
5. Otorgar o no su consentimiento informado.
6. Protección y tratamiento de sus datos personales.
7. Recibir una segunda opinión sobre su padecimiento.
8. Recibir atención inmediata en caso de urgencia médica.
9. Contar con un expediente clínico único e integrado.
10. Recibir atención y solución de quejas e inconformidades.

Decálogo de Obligaciones



1. Acudir a revisión médica de manera periódica.
2. Ser corresponsable del cuidado de mi salud.
3. Tratar con respeto y dignidad al personal de salud.
4. Cumplir con los trámites y procedimientos normativos de la atención médica.
5. Proporcionar de forma completa y veraz la información necesaria para la atención de mi salud.
6. Cumplir las indicaciones del personal de salud.
7. Comunicar de manera inmediata cualquier complicación o efecto inesperado de mi salud.
8. Evitar la automedicación y el uso irracional de antibióticos.
9. Acudir con profesionales de la salud titulados y certificados.
10. Cuidar las instalaciones y respetar los reglamentos de la unidad médica.



www.cecamed.guanajuato.gob.mx @CecamedGente

Decálogo de Derechos



1. Ejercer la profesión en forma lícita, libre y responsable.
2. Participar en la mejora de la calidad de la atención.
3. Contar con infraestructura, equipamiento y material necesario.
4. Recibir información necesaria, completa y veraz por parte de los pacientes, familiares y/o cuidadores.
5. Recibir trato digno y respetuoso.
6. Acceso a actividades para el desarrollo y crecimiento profesional.
7. Recibir asesoría jurídica y acceder voluntariamente a mecanismos alternativos de solución de controversias.
8. Contar con protección para salvaguardar su prestigio, honorabilidad, derechos humanos; y en su caso ejercer el derecho de réplica.
9. Inconformarse ante la autoridad por actos de discriminación o maltrato.
10. Recibir remuneración por su trabajo.

Decálogo de Obligaciones



1. Brindar trato digno a los pacientes, familiares y/o cuidadores.
2. Brindar información integral a pacientes, familiares y/o cuidadores.
3. Abstenerse de garantizar resultados y facilitar una segunda opinión en caso de duda o incertidumbre.
4. Integrar, cuidar y resguardar el expediente clínico.
5. Garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos personales de las y los pacientes.
6. Utilizar correctamente los recursos sanitarios de los que disponga.
7. Recabar el consentimiento informado.
8. Referir a la o el paciente oportunamente a un profesional o unidad médica de mayor capacidad resolutoria.
9. Actualización y certificación profesional permanente.
10. Responder y resolver las inconformidades y quejas por la atención médica brindada.



www.cecamed.guanajuato.gob.mx @CecamedGente

Giras y eventos



Giras en medios de comunicación



Acciones del Gobierno de la Gente

Tenemos el compromiso con brindar una atención cercana, oportuna y efectiva, la CECAMED ha fortalecido sus acciones institucionales a través de la vinculación estratégica con diversas dependencias y organismos, consolidando una red de colaboración que permite ampliar su alcance y acercar sus servicios a la población. Reafirmando el objetivo de garantizar que más ciudadanos y personal de salud conozcan sus derechos en materia de salud y cuenten con acompañamiento ante posibles conflictos derivados de la atención médica.

Caravanas ConmiGOBERNADORA

Participamos en las caravanas ConmiGobernadora, llevadas a cabo en los municipios de Ciudad Manuel Doblado y Cuernavaca, donde tuvimos la oportunidad de acercar nuestros programas a la población. Durante estas jornadas, invitamos a los ciudadanos a conocer las acciones que realizamos y los beneficios que ofrecemos. Como resultado, se brindaron 23 orientaciones, 23 asesorías y se realizaron 15 gestiones de atención médica inmediata, fortaleciendo el vínculo con la comunidad y promoviendo el acceso a nuestros servicios.



Conectando con la Gente

En el marco del 27 Aniversario de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, la Comisionada Estatal, Adriana Tinoco Aviña, participó junto a la Gobernadora del Estado, Mtra. Libia Dennise García Muñoz Ledo, en el programa “Conectando con la Gente”, un espacio que permitió fortalecer la difusión de los servicios, atribuciones y acciones de la CECAMED, acercando la información a la ciudadanía y promoviendo una mayor cultura de acceso a la justicia en materia de salud.



Tocando puertas

Además, se participó en la estrategia “Tocando Puertas”, impulsada por la Gobernadora del Estado, Mtra. Libia Dennise García Muñoz Ledo, en la que se realizaron recorridos por calles del municipio de Cortazar con el objetivo de acercar el Gobierno de la Gente a la ciudadanía, escuchar de manera directa sus necesidades y poner a su disposición los servicios de la CECAMED y de las demás dependencias estatales.

Estas acciones permitieron fortalecer la cercanía institucional, conocer de primera mano las necesidades de la población y contribuir, desde el ámbito de competencia de la Comisión, a la atención integral de las problemáticas planteadas, brindando orientación y acompañamiento a la ciudadanía.



Colaboración con la Secretaría de Derechos Humanos del Estado

La incorporación de material informativo en sistema Braille responde al principio de accesibilidad universal que orienta el actuar institucional de la CECAMED. En colaboración con la Secretaría de Derechos Humanos, se elaboraron ejemplares informativos que actualmente se encuentran a disposición en la Comisión, con el propósito de brindar orientación accesible a personas con discapacidad visual, garantizando que puedan conocer y ejercer los mecanismos disponibles ante posibles inconformidades derivadas de la atención médica.

Asimismo, como parte de esta colaboración, la Secretaría de Derechos Humanos otorgó a la Comisión una placa con el nombre institucional en escritura Braille, y de manera conjunta se desarrolló un tríptico informativo sobre los servicios que ofrece la CECAMED en este mismo sistema. Estas acciones representan un avance significativo hacia una institución más inclusiva, al fortalecer la accesibilidad a la información y reafirmar el compromiso con el respeto, la igualdad y los derechos de todas las personas.



Tocando corazones

En el Gobierno de la Gente, la participación de la CECAMED en el programa “Tocando Corazones”, impulsado por la Secretaría de Nuevo Comienzo, representó una valiosa oportunidad para fortalecer la vinculación con organizaciones de la sociedad civil y sumarse a un modelo de cooperación orientado a transformar vidas. Esta experiencia enriqueció el quehacer institucional al fomentar la cercanía social y contribuir al fortalecimiento del tejido comunitario en Guanajuato.



Acciones Jurídicas

Participación en el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

Asistimos a la Cuadragésima Tercera Sesión Ordinaria del CMAM, celebrada en la Ciudad de México en el mes de junio, en la que autoridades federales de salud suscribieron un convenio de colaboración orientado al fortalecimiento y la humanización de los servicios médicos. Las comisiones estatales desarrollaron mesas de trabajo para la actualización de los decálogos de las y los pacientes y las y los profesionales de la salud, contribuyendo al fortalecimiento de buenas prácticas en la atención médica.



Por primera vez el Estado de Guanajuato fue sede de la reunión regional Centro Occidente del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), encabezada por la Dra. Odet Sarabia González, comisionada nacional y presidenta del mismo, y por el Dr. Genaro Vega Malagón, presidente regional y comisionado estatal de Querétaro. Asistieron las comisiones de Aguascalientes, Jalisco, Michoacán, Querétaro y San Luis Potosí, mientras que los estados de Colima y Nayarit se conectaron vía remota.



Durante el encuentro se abordaron temas relacionados con la cultura de seguridad del paciente y cultura justa en el ámbito de la salud, el consentimiento informado, las tendencias de quejas en el sistema de salud, la aplicación de mecanismos alternos de solución de controversias y las acciones para fortalecer la práctica médica segura desde la formación profesional, consolidando la colaboración entre las comisiones de la región.





Se participó en la XLIV Sesión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, celebrada en San Cristóbal de las Casas en el mes de noviembre, donde la Comisión de Guanajuato fue reconocida por su carácter pionero en la implementación del proyecto “Práctica Médica Segura desde la Formación”, iniciativa orientada a fortalecer la prevención, la calidad y la seguridad en el ejercicio profesional desde la etapa académica.

Asimismo, la Comisión recibió un reconocimiento por la emisión de las Recomendaciones en materia de Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva, elaboradas de manera coordinada con la Secretaría de Salud, a través de la Dirección General de Protección contra Riesgos Sanitarios, y con la Secretaría de Educación, mediante la Dirección de Profesiones. Dichas recomendaciones fueron emitidas para su aplicación en el estado de Guanajuato en conjunto con las autoridades competentes, como parte de un esfuerzo interinstitucional orientado a salvaguardar la salud y la seguridad de las personas usuarias.

De igual forma, se dio a conocer la elaboración del tríptico informativo en sistema Braille sobre los servicios que ofrece la CECAMED, fortaleciendo las acciones de inclusión y garantizando una mayor accesibilidad a la información institucional. La incorporación de este material responde al principio de accesibilidad universal, asumiendo la responsabilidad de garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad visual, cuenten con información clara y accesible sobre los mecanismos disponibles ante posibles inconformidades derivadas de la atención médica.

Acuerdos con el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

En cumplimiento de los acuerdos del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM) y en seguimiento al convenio de colaboración suscrito con instituciones educativas, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato llevó a cabo dos sesiones de trabajo denominadas “Mesas de trabajo CECAMED con universidades formadoras de recursos humanos en salud, públicas y privadas del estado de Guanajuato”.

La primera sesión se realizó el 6 de junio en las instalaciones de la Universidad De La Salle Bajío, con la participación de dicha institución, así como de la Universidad de Guanajuato y la Universidad Tecnológica de México (UNITEC). Por su parte, la segunda sesión tuvo lugar el 9 de junio en las instalaciones de la CECAMED, contando con la asistencia de la Universidad Quetzalcóatl de Irapuato, la Universidad Latina de México y la Universidad de Celaya.

Estos encuentros tuvieron como objetivo identificar las necesidades específicas de cada institución educativa y presentar la propuesta del CMAM para impulsar un plan de acción conjunto, orientado a la incorporación de contenidos estratégicos en los planes de estudio de las universidades formadoras de recursos humanos en salud. Dichos contenidos están enfocados en fortalecer la práctica profesional de médicas y médicos pasantes, residentes, así como de estudiantes de odontología, enfermería y otras áreas de la salud, mediante la integración de temas clave como la seguridad del paciente, la cultura de calidad en los servicios de salud, la ética clínica y el humanismo.

Derivado de estas mesas de trabajo, se llevaron a cabo diversas reuniones de seguimiento con los enlaces universitarios, con el propósito de dar continuidad a los acuerdos establecidos, fortalecer la coordinación interinstitucional y avanzar en la implementación de las acciones propuestas.



Convenios celebrados



Durante 2025 se consolidaron diversos convenios y se impulsaron acciones interinstitucionales orientadas a fortalecer los ámbitos académico, jurídico y de capacitación, con el objetivo de robustecer las capacidades institucionales y el desempeño del personal.

Se suscribió un convenio de colaboración en materia académica y de capacitación con el Poder Judicial del Estado de Guanajuato, enfocado en fortalecer la formación y profesionalización del personal en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, con ello, garantizamos que se otorgue certeza jurídica a los acuerdos de las partes involucradas en el proceso.

Derivado de este acuerdo, el personal jurídico, previamente certificado como mediador–conciliador y actualmente acreditado como personas facilitadoras privadas, participó en el curso “Proceso de Capacitación y Evaluación de Personas Facilitadoras Privadas en la Aplicación de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y Justicia Restaurativa”, impartido por la Escuela Judicial, consolidando y actualizando sus competencias en la materia.



Se suscribieron convenios de colaboración con la Universidad Latina de México, la Universidad Quetzalcóatl de Irapuato, la Universidad de Celaya, la Universidad Tecnológica de México, campus León, la Universidad La Salle Bajío y la Universidad de Guanajuato, instituciones que cuentan con programas académicos vinculados al ámbito de la salud.

Estos instrumentos tienen como finalidad impulsar el desarrollo de actividades conjuntas que fortalezcan la formación académica y profesional de la comunidad universitaria, así como contribuir a la preparación integral de las y los estudiantes en áreas relacionadas con los servicios de salud.





Con el objetivo de fortalecer la calidad de la atención médica y la protección de los derechos humanos, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico y la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato formalizaron la ratificación de un convenio de colaboración. Este instrumento tiene como finalidad optimizar la atención de quejas relacionadas con la prestación de servicios de salud, garantizando respuestas más justas, ágiles y cercanas para las y los guanajuatenses.

A través de este acuerdo, se impulsará el desarrollo de capacitaciones conjuntas, la emisión de opiniones médicas institucionales y el intercambio de información técnica, con el propósito de fortalecer la coordinación interinstitucional y asegurar una atención oportuna, eficiente y transparente.

Esta alianza reafirma el compromiso de ambas instituciones con la protección de los derechos de las y los pacientes, el fortalecimiento de la relación médico-paciente y la consolidación de mecanismos de mediación y conciliación que garanticen el acceso a la justicia en materia de salud y derechos humanos, en congruencia con la visión del Gobierno de la Gente de construir instituciones más cercanas y centradas en la dignidad humana.

Con la visión del Gobierno de la Gente de “menos escritorio y más territorio”, firmamos convenios de colaboración con diversos municipios del estado de Guanajuato, entre los que se encuentran Abasolo, Acámbaro, Apaseo el Alto, Apaseo el Grande, Celaya, Comonfort, Cortazar, Coroneo, Huanímaro, Irapuato, Jerécuaro, Juventino Rosas, Salvatierra, Santiago Maravatío, Tarandacuao, Tarimoro y Villagrán, con el objetivo de acercar y posicionar nuestros servicios en todo el territorio estatal.

El trabajo coordinado con los municipios acerca a la Comisión a las realidades locales, reconociendo que cada comunidad enfrenta retos distintos en materia de salud, ya sea en contextos urbanos o rurales; sin embargo, en todos los casos, la prioridad es la misma, el bienestar y la dignidad de las personas. La dignidad humana se mantiene como principio rector que guía cada acción institucional.

Asimismo, estos convenios representan una oportunidad para fortalecer la prevención, mediante la capacitación, la difusión del decálogo de derechos y obligaciones de las y los pacientes, así como su rol activo en la relación médico-paciente.



La Comisión suscribió un convenio de colaboración con la Secretaría de Gobierno, a través de la Defensoría Pública del Estado, por conducto de la Dirección de Representación Gratuita en Materia Civil, con el objetivo de fortalecer el acceso oportuno a los servicios que brindan ambas instituciones, en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

Este acuerdo permite garantizar a las personas usuarias un acompañamiento integral, profesional, gratuito y con enfoque humano, particularmente a quienes enfrentan inconformidades derivadas de la atención médica y requieren apoyo en materia legal.



Capacitación jurídica

Se participó en las Jornadas de Capacitación Jurídica organizadas por la Consejería Jurídica del Ejecutivo del Estado, con el objetivo de fortalecer la profesionalización del personal jurídico que brinda atención a las personas usuarias de los servicios de la CECAMED; favoreciendo una actuación institucional más sólida y alineada al marco normativo aplicable, en beneficio del adecuado cumplimiento de las funciones de la Comisión.



Consejo de Estudios Jurídicos del Ejecutivo del Estado

En atención a la convocatoria emitida por el Consejero Jurídico del Ejecutivo del Estado, se participó en la Sesión Ordinaria de Instalación, así como en las subsecuentes sesiones del Consejo de Estudios Jurídicos del Ejecutivo del Estado.

Durante la sesión inicial se presentaron y ratificaron los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Consejo, así como el programa de actividades a desarrollar, consolidando un espacio de coordinación, análisis y fortalecimiento del quehacer jurídico institucional.

Colaboración Interinstitucional Comités y Consejos Estatales

Dos sesiones virtuales en el Consejo Estatal de Trasplantes

Tres sesiones virtuales en el Comité Estatal de Calidad en Salud

Una sesión virtual en el Comité Estatal para la Seguridad en Salud.

Una sesión virtual y una presencial en el Comité de prevención, estudio y seguimiento de la morbilidad y mortalidad materna y perinatal.

Una sesión virtual en el Consejo de salud del Estado de Guanajuato.

Dos sesiones presenciales y una virtual en la Comisión Estatal de Bioética de Guanajuato.

Dos sesiones virtuales en el Consejo Directivo de Grupo Estatal para la Programación de Recursos Humanos para la Salud.



Obligaciones de Transparencia y Acceso a la Información

En cumplimiento de las obligaciones de transparencia comunes, conforme al Artículo 26 de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública para el Estado de Guanajuato y el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los cuatro trimestres fueron reportados en ambas plataformas en tiempo y forma.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2025, se recibieron un total de 244 solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron respondidas en tiempo y forma, con sujeción a los términos establecidos por la normatividad aplicable.



Programa de Mejora Regulatoria

En el marco del programa denominado actualización del Manual de Organización, el proyecto fue concluido con un avance del 100%, cumpliendo en tiempo y forma con la entrega de los informes finales de intervención, acompañados de sus respectivas evidencias de los servicios realizados.

Sesiones de Consejo Directivo

Con la finalidad de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en el desempeño institucional, durante 2025 se llevaron a cabo cuatro Sesiones Ordinarias del Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, realizadas de manera presencial y a distancia.

En estas sesiones se presentaron para su análisis y validación las actividades, avances y resultados de la Comisión, verificando su alineación con los objetivos institucionales y el cumplimiento de la normatividad aplicable, lo que permitió a sus integrantes emitir observaciones y contribuir a la mejora continua.

Este ejercicio fortalece la supervisión institucional y consolida una gestión responsable y transparente, al asegurar el seguimiento permanente de las acciones de la Comisión y reforzar la confianza de la ciudadanía.



Programa Mejor Atención y Servicio

Participamos en el Programa Mejor Atención y Servicio (MAS), consolidando su implementación por segundo año consecutivo y logrando una mejora en la calificación obtenida, como resultado del compromiso institucional con la calidad en la atención. En este marco, se actualizaron el Protocolo de Atención y la Política de Seguridad, Orden y Limpieza, instrumentos que orientan y fortalecen la prestación de los servicios.

Se implementaron encuestas de satisfacción mediante código QR dirigidas a las personas usuarias, con el objetivo de recabar opiniones que contribuyan a la mejora continua de los servicios brindados por la institución.

calificación final 9.35



Comités internos

Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación y el Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual

El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, en coordinación con el Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual, consolidó una agenda de trabajo orientada al fortalecimiento de la cultura institucional en materia de igualdad sustantiva, prevención de la violencia y promoción de entornos laborales seguros y respetuosos.

Como parte de las acciones estratégicas, se implementaron ciclos de capacitación enfocados en el desarrollo de habilidades socioemocionales, manejo de conflictos y fortalecimiento de capacidades institucionales para la atención adecuada de situaciones sensibles en el entorno laboral.

El objetivo central de estas acciones fue mejorar la calidad del trato y la atención brindada tanto al interior de la institución como hacia las personas usuarias, asegurando que el personal actúe con profesionalismo, empatía y enfoque de derechos humanos.



En 2025, la Comisión concluyó exitosamente el proceso de recertificación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, reafirmando su compromiso con un entorno laboral inclusivo, equitativo y libre de discriminación, así como con el cumplimiento de estándares nacionales en la materia, obteniendo el Distintivo Nivel Oro.

Este resultado es reflejo de la implementación de buenas prácticas organizacionales, el fortalecimiento de políticas internas con perspectiva de género y derechos humanos, y la consolidación de mecanismos preventivos frente a conductas de discriminación y violencia laboral.

El 28 de noviembre de 2025, en el marco de la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, se validaron los resultados de la auditoría correspondiente, confirmando la renovación de la certificación. Estas acciones consolidan una cultura institucional basada en la igualdad, el respeto a la dignidad humana y la mejora continua del servicio público.



Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés

En el marco del fortalecimiento de la cultura ética institucional, se integró el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, cuya estructura fue difundida a través del tablero de avisos para conocimiento del personal y de las personas usuarias. Este órgano sesiona de manera trimestral, con el propósito de dar seguimiento al cumplimiento de los planes y programas establecidos a nivel estatal.

Como parte de estas acciones, se implementó el programa anual de capacitación interna en materia de ética, priorizando la formación del personal de nuevo ingreso. Asimismo, se dio continuidad a la difusión del “Día de la Integridad”, conmemorado el día 9 de cada mes, mediante diversos medios institucionales, promoviendo los valores de ética, transparencia y responsabilidad en el servicio público.

De igual forma, se mantuvo en operación el buzón de quejas, denuncias y felicitaciones, destacando que más del 99% de las manifestaciones recibidas corresponden a reconocimientos por la calidad del servicio y la atención brindada. En este contexto, se otorgó el Reconocimiento al Servidor Público Honesto 2025 a Henry Piza García, Jefe de Comunicación Social y Vinculación Institucional, por su compromiso con los valores institucionales. Adicionalmente, se actualizó el Código de Conducta en la página oficial de la CECAMED, fortaleciendo la difusión de los principios que rigen el actuar del personal.



**Reconocimiento al
Servidor Público Honesto 2025**

Acciones de capital humano

Como parte del Programa Anual de Capacitación Institucional 2025, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMED), se realizó la capacitación de las y los servidores públicos, en temas formativos orientados al fortalecimiento de las competencias técnicas, normativas y transversales del personal adscrito a la institución.

Estas acciones consolidan un servicio público más eficiente, ético y orientado a resultados, en congruencia con los principios de legalidad, transparencia y calidad que rigen a CECAMED.

formación	mujer	hombre	total
tres claves para evitar accidentes de tránsito	0	1	1
claves para pasar del ahorro a la inversión	0	1	1
comunicación asertiva	1	3	4
control interno	1	1	2
Cult del Aut P1 Cuidando la salud física	2	0	2
cultura de los derechos humanos	0	2	2
cómo generar expectativas exitosas	1	0	1
cómo gestionar tu tiempo de forma fácil	0	2	2
derechos humanos adultos mayores y migrantes	2	0	2
derechos humanos niñas, niños y adolescentes	3	1	4
diplomado en gestión documental y administración	1	0	1
diplomado interinstitucional en derechos humanos	1	0	1
excel avanzado	1	3	4
excel básico p1 conceptos tablas comandos	1	1	2
excel intermedio	2	0	2
gestión inteligencia emocional en ámbito laboral	1	0	1
guía rápida para uso de lenguaje no sexista	0	1	1
inducción al gobierno del estado de Gto	3	4	7
liderazgo y coach p1 modelos competencia	1	0	1
mejora tu redacción en 17 días	0	1	1
perspectiva de género en mi ámbito de trabajo	0	1	1
políticas públicas con perspectiva de ddhh	1	0	1
racionalidad ética	0	2	2
seis maneras de fomentar igualdad de género	0	1	1
sexo y género conceptos básicos	2	0	2

En el marco del Programa Anual de Capacitación Institucional 2025, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMED) implementó un conjunto de acciones formativas orientadas al fortalecimiento de las competencias técnicas, normativas y transversales del personal adscrito a la institución.

las y los servidores públicos participaron en diversos cursos, diplomados y talleres que contribuyeron al desarrollo de habilidades estratégicas alineadas a los objetivos institucionales y a los principios del servicio público.

Las acciones de formación se distribuyeron en los siguientes competencias:

Competencias Técnicas y Digitales, este incluyó cursos de Excel (nivel básico, intermedio y avanzado), así como formación en gestión documental y administración. Las competencias fortalecidas comprenden: Análisis y procesamiento de datos; Automatización de tareas administrativas; Elaboración de reportes técnicos; Optimización de procesos internos. Estas habilidades contribuyen directamente a la mejora de la eficiencia operativa y a la adecuada gestión de la información institucional.

Derechos Humanos y Perspectiva de Género, se impartieron cursos relacionados con cultura de derechos humanos, igualdad de género, lenguaje incluyente, atención a grupos en situación de vulnerabilidad y políticas públicas con enfoque de derechos humanos. Esta competencia permitió fortalecer: La aplicación del marco normativo en materia de derechos humanos; La incorporación transversal de la perspectiva de género; La sensibilización institucional; La atención con enfoque diferencial y de inclusión. Con ello, se refuerza el compromiso de CECAMED con una actuación institucional ética, incluyente y respetuosa de la dignidad humana.

Habilidades Blandas y Desarrollo Personal, se desarrollaron capacitaciones en comunicación asertiva, inteligencia emocional, liderazgo, gestión del tiempo, autocuidado y generación de expectativas exitosas. Las competencias adquiridas favorecen: El trabajo colaborativo. El manejo adecuado de conflictos. La mejora del clima organizacional. El fortalecimiento del liderazgo institucional. Este componente incide directamente en la cohesión interna y en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

Formación Institucional y Ética Pública, incluyó cursos de inducción al Gobierno del Estado de Guanajuato, control interno, racionalidad ética y políticas públicas. Estas acciones fortalecen: La comprensión del marco normativo y administrativo. La cultura de la legalidad y la transparencia. La toma de decisiones responsables. La correcta aplicación de mecanismos de control interno.

La capacitación institucional 2025 contribuyó de manera significativa a la profesionalización del personal, al fortalecimiento de la cultura organizacional y a la mejora continua de los procesos internos.

Capacitación técnica y desarrollo de personal

Como parte de la estrategia de fortalecimiento del capital humano, se implementaron talleres técnicos internos dirigidos a optimizar el desempeño organizacional y consolidar equipos de trabajo de alto rendimiento.

El taller de equipos de trabajo efectivos, cuyo objetivo fue fortalecer la comunicación, colaboración, cohesión del equipo de trabajo, las habilidades técnicas y colaborativas del personal para el adecuado desempeño de sus funciones sustantivas y administrativas, impactando en el incremento del sentido de pertenencia institucional, fomentando de una actitud proactiva y mejorando en la coordinación entre las áreas.

Orientado a la identificación y comprensión de estilos de comportamiento, con el fin de mejorar la interacción organizacional. Teniendo como resultado un avance significativo en la comunicación interna, fortaleciendo el clima laboral de manera positiva.

La integración de la formación técnica, el fortalecimiento ético y el desarrollo humano del personal consolida un desempeño institucional íntegro y profesional, alineado a los principios del Gobierno de la Gente. Este enfoque integral fortalece la transparencia, promueve una atención humanizada y garantiza servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía que acude a CECAMED.



Actividades de integración



Informe Administrativo

Presupuesto Autorizado para el Ejercicio 2025

Conforme a lo señalado en el artículo 8, fracción IV, inciso b) de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2025 se le otorgo a la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico un presupuesto de \$12,519,102.23 (Doce millones quinientos diecinueve mil ciento dos pesos 23/100 M.N.).

Recurso ejercido al cierre 2025

Al cierre del ejercicio 2025 esta Comisión tuvo ampliaciones en los capítulos 1000, 2000, 3000 y 4000 por la cantidad de \$4,247,819.84 (Cuatro millones doscientos cuarenta y siete mil ochocientos diecinueve pesos 84/100 M.N.). Porque cerro el ejercicio con un total ejercido de \$16,766,922.07 (Dieciséis millones setecientos sesenta y seis mil novecientos veintidós pesos 07/100 M.M.).

avance presupuestal enero - diciembre 2025

presupuesto autorizado 2025	ampliación al presupuesto al 31 de diciembre 2025	presupuesto ejercido al 31 de diciembre de 2025
\$12,519,102.23	\$4,247,819.84	\$16,766,922.07

Avance de Metas por Programa al 31 de diciembre de 2025

En relación a las metas por programa en promedio, se concluyó el ejercicio 2025 al 100% conforme a lo programado.

Cierre Presupuestal por Programa 2025

El cierre presupuestal 2025 fue de 93.85 % conforme a lo programado, como se muestra a continuación:

avance presupuestal por programas enero - diciembre 2025

programa	presupuesto autorizado	presupuesto modificado	presupuesto ejercido	avance %
G1056 gestión	\$2,403,213.74	\$2,958,914.08	\$2,903,753.86	98.13%
G2037 mando	\$3,219,982.00	\$4,502,264.38	\$4,176,742.40	92.76%
P0601 contribuir a la resolución de conflictos derivados de la prestación de los servicios de salud	\$3,343,078.27	\$3,473,892.66	\$2,968,262.62	85.44%
P0602 Fomentar la corresponsabilidad de la salud entre la ciudadanía	\$1,121,385.03	\$3,321,468.03	\$3,215,077.45	96.79%
P0603 Mejorar la calidad de la atención a la salud	\$2,431,443.19	\$2,510,382.92	\$2,472,595.55	98.49%
total	\$12,519,102.23	\$16,766,922.07	\$15,736,431.88	93.85%

Se realizó el reintegro correspondiente a la Secretaría de Finanzas por un importe de \$1,030,490.19 (Un millón treinta mil cuatrocientos noventa pesos 19/100 M.N.).

Estados Financieros enero a diciembre de 2025

Fueron conciliados con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración y presentados ante la Secretaría de la Honestidad.

Se presentó en el Sistema para la Recepción Telemática de la Cuenta Pública en la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato, información correspondiente al Cuarto Trimestre del 2025.

Auditorías Realizadas

El Gobierno del Estado de Guanajuato se encuentra actualmente sujeto a revisión derivada de las participaciones federales correspondientes al ejercicio fiscal 2024, así como al primer trimestre del ejercicio 2025.

Informe de Control Interno

Se presentó en el portal de la Secretaría de la Honestidad el informe correspondiente al ejercicio 2025.



**Sistema de Control Interno del
Estado de Guanajuato**

Acuse

Gobierno del Estado de Guanajuato,
Secretaría de la Honestidad.
Guanajuato, Gto. a 26 de enero de 2026
Folio de recepción: SH/055/ICI-CECAMED-E2025
Hora de recibido: 15:07

A quien corresponda

Le comunico que el Informe de Control Interno de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico correspondiente al ejercicio de 2025 ha sido recibido en esta Secretaría de la Honestidad a través del Sistema de Control Interno del Estado de Guanajuato «SICIEG», de conformidad con lo establecido en los artículos 32 -fracción I, incisos a) y c)- de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato y 37 de los Lineamientos Generales de Control Interno para el Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato.

Secretaría de la Honestidad.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE
COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO

Informe Auditoría Superior del Estado de Guanajuato

Esta Comisión entregó, en tiempo y forma, la información correspondiente al ejercicio 2025 a través de la plataforma de la Auditoría Superior de la Federación, en cumplimiento de los requerimientos establecidos.

Acuse



Documento Notificado

Descripción de la Notificación:	Firma de acuse electrónico SIRET
Tipo de Acto de Notificación:	Envío documental
Digestión:	DQd5IxRjTGMSn8qt0N5iVYQR5m5yEg1YoCRs6pfaDu8=
Algoritmo:	SHA2
Formato:	.pdf
Peso aproximado:	252.40 kb

Sujeto

Nombre:
ARMANDO ARTURO VÁZQUEZ CASTRO

Puesto:
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Institución:
COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO

Unidad Organizacional:
COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO

Dirigido A

Unidad de Correspondencia de ASEG

Reconocimientos recibidos

Se obtuvo el primer lugar en la Evaluación del Clima Laboral y Cultura Organizacional 2024, en la categoría estatal, en reconocimiento al compromiso institucional con el fortalecimiento del ambiente laboral y la promoción de una cultura organizacional positiva, orientada al bienestar de las personas servidoras públicas y de la ciudadanía, distinción otorgada por la Secretaría de la Honestidad.



Primer Lugar
evaluación del clima laboral y
cultura organizacional

Asimismo, la Secretaría de Finanzas otorgó a la Comisión un incentivo al desempeño derivado del Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable (SEvAC), consistente en un equipo de cómputo portátil asignado a la Dirección Administrativa. Además, se recibió el Estímulo al Desempeño y Bienestar Laboral 2025, concedido por la misma dependencia.



**Estímulo al Desempeño y
Bienestar Laboral**

Archivo

En cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de gestión documental y administración de archivos, durante el ejercicio 2025 se llevó a cabo la elaboración del Programa Anual de Desarrollo Archivístico (PADA) 2025, instrumento rector que establece las acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento del Sistema Institucional de Archivos de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico. Este programa contempla actividades para la organización, conservación, digitalización y control de los documentos generados por las distintas áreas, priorizando el orden, la trazabilidad y el acceso oportuno a la información.



Como parte de las acciones implementadas, se avanzó en el programa de digitalización de documentos del área administrativa, con el objetivo de optimizar los procesos internos, reducir tiempos de consulta y fortalecer la preservación documental. Asimismo, se dio cumplimiento al envío del Formato F2X al Archivo General del Estado de Guanajuato y se remitió la información requerida para la implementación del Sistema Integral de Gestión Archivística y Procesos (SIGAP), asegurando la alineación institucional con los lineamientos estatales en la materia.

En el marco de la implementación del SIGAP, personal de la Comisión participó activamente en diversas reuniones de trabajo convocadas por el Archivo General del Estado, así como en capacitaciones individuales especializadas. Se asistió a cursos presenciales en temas como Administración de Procesos Técnicos de la Unidad de Correspondencia, Instrumentos de Control y Consulta Archivística, Administración y Procesos Técnicos en el Archivo Histórico y pruebas de administración de correspondencia interna del sistema SIGAP. De igual manera, se cursaron capacitaciones virtuales relativas a la integración y gestión de expedientes electrónicos, obligaciones de transparencia —incluida la fracción XLV impartida por el Instituto de Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato—, e-Archivo, instrumentos de archivo de trámite, formatos, préstamo y consulta, así como archivo de trámite.

En lo correspondiente a los módulos tecnológicos, se realizaron acciones de validación y actualización en e-Archivo, tales como la foliadora del CGCA, validación de áreas, usuarios y Unidades Administrativas Productoras (UAP's), validación de archivos institucionales y restablecimiento de usuarios. En el módulo e-Oficio se ejecutaron procesos de foliado de áreas, validación de estructura organizacional y actualización de usuarios. Asimismo, se llevó a cabo la actualización del módulo e-Memorias, consolidando la operatividad integral del sistema.

El 29 de septiembre se recibió la visita de personal del Archivo General del Estado y de un supervisor del sistema SIGAP, quienes realizaron una revisión de los avances registrados, particularmente en los módulos e-Archivo y e-Oficio. Derivado de dicha supervisión, se documentaron los movimientos efectuados y se establecieron acciones de seguimiento para la implementación inmediata y completa del sistema. Adicionalmente, se participó en jornadas intensivas de capacitación virtual del 21 al 31 de octubre y del 3 al 28 de noviembre, con dos sesiones diarias, fortaleciendo las competencias técnicas del personal responsable.

En materia de depuración documental, se aprobaron dos bajas documentales consistentes en la trituración de 35 cajas clasificados como integración de expediente queja, conforme a su valoración y clasificación archivística, garantizando el cumplimiento de los plazos de conservación y el adecuado destino final de la documentación. Asimismo, se recibió una visita de verificación por parte del Archivo General del Estado para constatar el correcto resguardo, manejo, ubicación y señalización de los expedientes, obteniéndose una calificación aprobatoria que respalda el cumplimiento de los estándares establecidos.

Con el propósito de profesionalizar y fortalecer las capacidades técnicas del personal responsable, se inició el Diplomado en Gestión Documental y Administración de Archivos impartido por la Universidad de Guanajuato, con una duración de siete meses, a partir del mes de noviembre de 2024 y concluyendo en mayo del 2025. Este proceso formativo permitió consolidar una gestión archivística institucional más eficiente, transparente y alineada a las mejores prácticas en la materia.

Resultados obtenidos

Los avances alcanzados durante este periodo reflejan el trabajo conjunto, la dedicación y el compromiso ético del equipo que conforma la CECAMED. A cada una y uno de sus integrantes expreso mi más sincero reconocimiento y agradecimiento por su valiosa contribución al fortalecimiento de los servicios que se brindan a la población.

Este esfuerzo compartido nos motiva a continuar mejorando nuestros procesos y a consolidar una atención cada vez más eficiente, cercana y transparente. En Guanajuato refrendamos nuestro compromiso con la protección de los derechos en materia de salud, tanto de las personas usuarias como de quienes ejercen la práctica médica.

Lo anterior, en atención a la indicación puntual de la Gobernadora Constitucional del Estado, Maestra Libia Dennise García Muñoz Ledo, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 29, fracción XXIV, del Decreto Gubernativo No. 30, que establece la organización interna de la CECAMED.

Atentamente

Mtra. Adriana Tinoco Aviña

Comisionada Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico

Equipo CECAMED





ABRIL 2025



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO