

2020

Comisión de  
Conciliación y Arbitraje  
Médico del Estado de  
México

COMITÉ INTERNO DE MEJORA  
REGULATORIA



**EDOMÉX**  
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

[PROGRAMA ANUAL DE  
MEJORA REGULATORIA 2020  
DE LA COMISIÓN DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
MÉDICO DEL ESTADO DE  
MÉXICO]

## Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
MISIÓN.....	3
VISIÓN.....	3
DIAGNÓSTICO DE REGULACIÓN.....	4
FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN.....	5
ESTRATEGIAS Y ACCIONES .....	7
OBJETIVO.....	7
PROPUESTAS .....	8
FORMATOS 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO.....	
CRONOGRAMAS ANUALES DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS .....	

## PRESENTACIÓN

La Ley de Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios tiene por objeto la mejora integral, continua y permanente de la regulación estatal y municipal, asimismo el Reglamento de la Ley en comento, enuncia en sus objetivos la regulación de los procedimientos para impulsar y consolidar la mejora continua de la regulación.

El veintiocho de junio de 2012 la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México creó su Comité Interno de Mejora Regulatoria, como órgano encargado de administrar de manera colegiada el establecimiento de procedimientos permanentes de calidad y la implementación de sistemas de mejora, para contribuir a la desregulación, la simplificación y la prestación eficiente del servicio público, con fundamento en lo dispuesto en la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios y el Reglamento de la misma ley.

El presente programa de Mejora Regulatoria, tiene como objetivo principal la elaboración de lineamientos para la gestión del buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones que permitan prestar el mejor servicio público, teniendo como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades que desarrollan los servidores públicos de la CCAMEM, así como, incrementar la satisfacción de las y los usuarios y prestadores del servicio médico, así mismo se pretende incluir a las delegaciones de Naucalpan, Texcoco e Ixtapan de la Sal, en la atención de asuntos y quejas a través del Sistema de Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, por medio del sitio web de esta Comisión, con el objeto de que no esté centralizada la recepción de escritos e interposición de inconformidades en las oficinas centrales, coadyuvando a la eficacia y productividad administrativa; otro aspecto importante, es la actualización del Reglamento Interno de esta institución, ponderando la congruencia y fortalecimiento de su naturaleza jurídica y la estructura orgánica vigente, con la finalidad de precisar las líneas de autoridad de sus unidades administrativas básicas, así como establecer una adecuada distribución del trabajo, organización y funcionamiento de la Comisión.

## MISIÓN

1. Los lineamientos serán documentos normativos que controlarán el cumplimiento de las rutinas de trabajo, que facilitarán las labores, en base al campo de acción sobre el cual tendrán injerencia.
2. Los servidores públicos de las Delegaciones tendrán acceso al Sistema de Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, en el sitio web de esta Comisión, coadyuvando a la eficacia y productividad administrativa.
3. Al llevar a cabo la actualización del Reglamento Interno se fortalecerá la capacidad institucional; mejorando las capacidades de la administración, garantizando la gobernabilidad, la legalidad, la eficiencia gubernamental y la rendición de cuentas, así como la igualdad y la equidad de género.

## VISIÓN

1. Al contar con un buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, se dispondrá de un espacio de voz que permita escuchar y atender las observaciones y sugerencias de las y los usuarios y prestadores del servicio médico respecto de los trámites y servicios de esta institución.
2. Las y los consultores médicos y jurídicos de las Delegaciones, podrán atender las inconformidades de las y los usuarios de servicios médicos, teniendo acceso al Sistema de Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, en el sitio web de esta Comisión.
3. Con la actualización del Reglamento Interno, se precisarán las figuras de autoridad de las unidades administrativas básicas, así como establecer una adecuada distribución del trabajo que mejore sustancialmente su organización y funcionamiento.

## DIAGNÓSTICO DE REGULACIÓN

La Mejora Regulatoria como motor de un buen Gobierno coadyuvará a la eficacia y productividad administrativa, al contar con lineamientos de gestión del buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, otro aspecto es la actualización del Reglamento Interno, y con la participación de la Delegaciones en el Sistema de Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, en el sitio web de esta Comisión, se facilitará el profesionalismo y excelencia de las acciones encaminadas a cumplir con diligencia las funciones públicas, que en materia salud se requieren, bajo un esquema de simplificación y corresponsabilidad que alienten el crecimiento armónico y un óptimo desempeño de las áreas administrativas de la Comisión.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral</li> <li>Personal profesional especializado</li> <li>Estabilidad laboral</li> <li>Confiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de informática insuficiente</li> <li>Falta de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes</li> <li>Red telefónica insuficiente.</li> <li>Falta de integración laboral y relaciones interpersonales</li> </ul>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de recurso humano</li> <li>Difusión de las funciones y atribuciones de la Comisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios de procedimientos administrativos</li> </ul>

## FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN

La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, ha realizado un Diagnóstico imperando el apremio de contar con unos lineamientos de gestión del buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, asimismo llevar a cabo la actualización del Reglamento Interno y la integración del personal de las Delegaciones en los trámites y servicios que brinda esta institución en el Sistema de Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, en el sitio web de esta Comisión, impulsando acciones de actualización y modernización, que materialicen la calidad del servicio de la Comisión.

No.	RUBRO	CONTENIDO
1	FUNDAMENTO JURÍDICO	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.            Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.            Ley General de Salud y sus Reglamentos.            Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.            Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.            Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios            Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios y su Reglamento.            Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México.            Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y su Reglamento.            Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.            Código Administrativo del Estado de México.            Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.            Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.            Y demás disposiciones aplicables.</p>
2	JUSTIFICACIÓN	<p>A fin de integrar a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, en la aplicación del Plan de Desarrollo del Gobierno del Estado de México, y que impera el apremio de contar con unos lineamientos de gestión del buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, la actualización del Reglamento Interno y la integración del personal de las delegaciones en los trámites y servicios que brinda esta institución en el Sistema de Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, en el sitio web de la esta Comisión, se</p>

		impulsarán acciones de actualización y modernización, que materialicen la calidad de servicio de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, así mismo la actualización del Reglamento Interno de esta institución.
3	PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO	Con el ánimo de prestar el mejor servicio público, la CCAMEM quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten a las y los usuarios y prestadores del servicio médico con los servicios de esta institución, las quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones teniendo como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades de esta institución, así mismo los servidores públicos de las delegaciones, podrán tener acceso al Sistema de Recepción Electrónica y Atención, de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, en el sitio web de la esta Comisión, coadyuvando a la eficacia y productividad administrativa, imperado también la necesidad de actualizar el Reglamento Interno de esta Comisión.
4	RIESGO	Al no implementarse los lineamientos, no incluir al personal de la Delegaciones en el Sistema y no actualizar el Reglamento Interno, los trámites de la Comisión difícilmente podrán estar a la altura de los estándares de calidad, competitividad y de la aplicación de la normatividad vigente.
5	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	Implementar los mecanismos de coordinación entre las Áreas Administrativas de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México para la elaboración de los lineamientos, así mismo es necesario estar en contacto con el área de informática del Instituto de Salud, para llevar a cabo la habilitación del personal de la delegaciones y estar en la posibilidad de atender las inconformidades que presenten los usuarios y/o usuarias en el sitio web de la Comisión, así como integrar la estructura de organización autorizada a esta Institución.
6	BENEFICIO	Brindar servicios ágiles a los usuarios, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público, la participación ciudadana y la actualización de la estructura orgánica de esta Comisión.
7	RECURSO	Experiencia laboral. Personal profesional especializado

## ESTRATEGIAS Y ACCIONES

1. Los lineamientos se deberán desarrollar en base al campo de acción sobre el cual tendrán injerencia, así mismo, deberán mostrar los límites de aplicación (inicio y término de actividades), establecido un conjunto de elementos que sirvan de guía para la adecuada atención de quejas, sugerencias y felicitaciones.
2. Estar en constante comunicación con el Departamento de Informática del Instituto de Salud, quien en coadyuvancia con la Comisión, habilite la participación de los servidores públicos de las Delegaciones, en la atención de asuntos en el Sistema de Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, en el sitio web de la esta Comisión.
3. Resulta necesario que la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, expida un nuevo Reglamento Interno, congruente con su naturaleza jurídica y la estructura orgánica vigente, con la finalidad de precisar las líneas de autoridad de sus unidades administrativas básicas, así como establecer una adecuada distribución del trabajo que mejore sustancialmente su organización y funcionamiento.

## OBJETIVOS

1. Establecer los mecanismos para la atención del Buzón, pretendiendo garantizar su funcionalidad y transparencia, con el fin de incrementar la confianza de los usuarios, fomentando la participación en un marco de respeto y confidencialidad a la información proporcionada por los usuarios.
2. Al llevar a cabo la actualización del Reglamento, se regulará la organización y el funcionamiento de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
3. Incluir a las y los servidores públicos de las Delegaciones, en la atención de inconformidades de manera electrónica en el Sistema de Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, en el sitio web de la esta Comisión.



## PROPUESTAS

1. Con la elaboración de los lineamientos del Buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones se pretende ofrecer un canal de comunicación amplio, seguro, confiable y confidencial con las y los usuarios de la Comisión, como un medio eficaz y fomentar el respeto recíproco y mejorará la productividad.
2. Entablar comunicación con el área de informática del Instituto de Salud del Estado de México, con la finalidad de habilitar al personal de las Delegaciones de Naucalpan, Texcoco, e Ixtapan de la Sal, y están en la posibilidad de atender inconformidades de manera electrónica a través del Sistema de Recepción Electrónica y Atención, de Inconformidades.
3. Al actualizar el Reglamento Interno de la Comisión, se precisarán las figuras de autoridad de las unidades administrativas básicas, así como establecer una adecuada distribución del trabajo que mejore sustancialmente su organización y funcionamiento.

