

2017

COMISIÓN DE
CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE MEDICO
DEL ESTADO DE
MÉXICO

COMITÉ INTERNO DE MEJORA
REGULATORIA



[PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2018]

Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
MISIÓN	3
VALORES.....	3
VISIÓN.....	3
DIAGNÓSTICO DE MEJORA REGULATORIA.....	4
ESCENARIO REGULATORIO	5
OBJETIVO	6
LÍNEAS DE ACCIÓN	6
FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO	7
CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS	8
FORMATO 2 RAPA: REPORTE DE AVANCE DEL PROGRAMA ANUAL	9
PRIMER REPORTE.....	9
FORMATO 3 RAMIDR: REPORTE ANUAL DE METAS E INDICADORES DE DESEMPEÑO REGULATORIO.....	10

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 simplificar trámites, homogenizar manuales y robustecer el área de calidad, al contar con un Sistema de Recepción y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, Homogenizar Manuales de Procedimiento de las Áreas Administrativas de la Comisión y Gestionar ante las instancias el cambio de nomenclatura de la Unidad de Calidad.

MISIÓN

Ser la Institución especializada en el Estado de México, en resolver controversias derivadas de presuntas irregularidades de atención médica, mediante la asesoría, opinión técnico-medica, conciliación y el arbitraje y el peritaje para contribuir a la calidad de la atención de los servicios de salud en la Entidad.

VALORES

Responsabilidad, Honestidad, Confidencialidad, Justicia y Respeto.

VISIÓN

Mejorar la calidad de las soluciones de conflictos entre los prestadores del servicio salud y usuarios; y generar los mecanismo de los procedimientos necesarios para facilitar las acciones encaminadas a cumplir con diligencia las funciones públicas, que en materia de 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.

DIAGNÓSTICO DE MEJORA REGULATORIA

La Mejora Regulatoria como motor de un buen Gobierno coadyubará a la eficacia y productividad administrativa, al contar con un Sistema de Recepción y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, mismo que contribuirá a la modernización y automatización de los tramites y servicios con fines de calidad y estadísticos.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNAS	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral. • Personal profesional especializado. • Estabilidad laboral. • Confiabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de informatica insuficiente. • Infraestructura de cableado • Red no existente. • Red telefónica insuficiente.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios gratuitos a la comunidad (usuarios y personal de salud). • Difusión de las funciones y atribuciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje médico en el Estado de México. • Disponibilidad de profesionales de la salud de colaborar de manera gratuita con la Institución. • Colaboración de la administración de justicia. • Coadyuvar con las Instituciones de salud. públicas y privadas, a la mejora de la calidad de atención. • Homogenizar los Manuales de Procedimientos de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la existencia de la Comisión, entre la población y prestadores de Servicio de Salud. • Competencia de otras Instancias. • Presupuesto insuficiente para las diversas actividades que lleva a cabo la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

ESCENARIO REGULATORIO

La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, ha realizado un Diagnóstico de los trámites y servicios que brinda la institución, así mismo se manifestó el apremio de impulsar acciones de actualización, modernización, administración y automatización que materialicen la calidad de los servicios.

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. Manual de Normas y Procedimientos de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. Procedimiento de Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud. 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 toda vez que se ha reestructurado su organigrama, es necesario contar con un Sistema de Recepción y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud. Homogenizar el Manual de Normas y Procedimientos para el desempeño de las funciones y atribuciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.</p>
3	PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO	<p>A fin de simplificar y homogenizar los procesos y procedimientos, es necesario reestructurar el Manual de Normas y Procedimientos de la Institución, y a su vez contar con Sistema de Recepción y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud que permita llevar un</p>

		control de actividades, asuntos, compromisos y acuerdos, enfocados al cumplimiento de responsabilidades y al logro del aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.
4	RIESGO	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 la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México y el Área de Gobierno Electrónico de la Secretaría de Salud del Estado de México y el Instituto de Salud del Estado de México.
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 procuración de servicios. Generar documentación para el usuario y un Manual de Normas y Procedimientos.
7	RECURSO	Capacitación al personal que opera directamente y dará seguimiento. Recursos informáticos y ofimáticos (Excel, Word, etc.). Infraestructura para una red local y servicio de Internet. Adquisición de equipo de cómputo.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES

OBJETIVO

Establecer mecanismos y estándares de trabajo, para unificar y homologar la imagen de la Comisión de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, y mejorar con ello los tiempos de proceso de la información.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de Salud, mediante la Conciliación y el Arbitraje.

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO


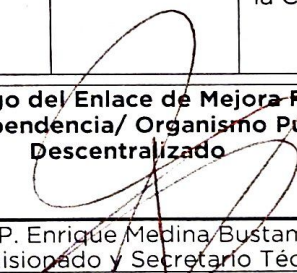
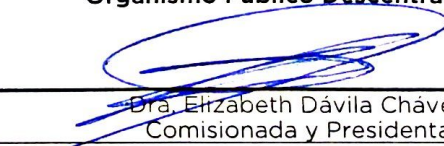
Clave 217C1000 Dependencia/ Organismo Público Descentralizado: Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Enlace de Mejora Regulatoria: M. en C.P. Enrique Medina Bustamante

Fecha de Elaboración: 27 de octubre de 2017 Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 11 de octubre de 2017

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: 6

Número de acciones prioritarias para 2018: 1

No.	Nombre del Trámite y/o Servicio	Descripción de la Problemática	Acciones de Mejora Regulatoria Programadas	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	Acciones de Regulación a la Normatividad Programadas	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	Objetivo General de las Acciones	Unidad Administrativa Responsable
1	Sistema de Recepción y Trámite de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud.	Es indispensable contar con una plataforma informática, que cuente con las novedades y actualizaciones en tecnología en materia de información, para que se optimice la atención a los usuarios, el registro de los tramites y servicios que brinda la Institución, y que a su vez permita una red de información única y homologada entre la Oficina Central y las Delegaciones.	Sistema de Recepción y Trámite de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud.	Dic. 2018	Implementar una plataforma, que cuente con las novedades y actualizaciones en tecnología en materia de información, para que se optimice la atención a los usuarios, así mismo se homologaran los manuales de procedimiento de la Comisión.	Dic. 2018	Al contar con un Sistema de Recepción y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud, se tendrá una reducción en los tiempos de procesamiento de la información, así mismo se homologaran los manuales de procedimiento de la Comisión.	Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas.
Titular de la Unidad Administrativa Responsable 			Nombre y cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado 		Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado 			
Dr. Pedro Victor Quintan Romero Subcomisionado de Recepción y			M. en C. P. Enrique Medina Bustamante Subcomisionado y Secretario Técnico		Dra. Elizabeth Dávila Chávez Comisionada y Presidenta			

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2017
DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS

Clave 217C1000 Dependencia/ Organismo Público Descentralizado: Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Enlace de Mejora Regulatoria: M. en C.P. Enrique Medina Bustamante

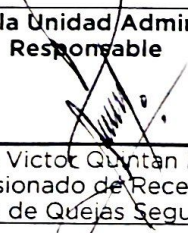
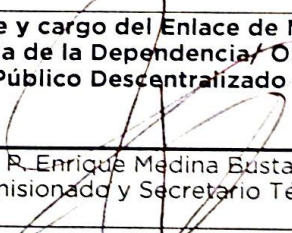
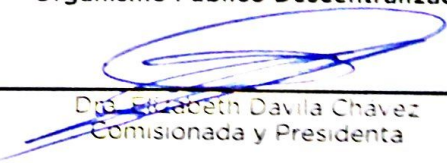
Fecha de Elaboración: 27 de octubre de 2017 Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 11 de octubre de 2017

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: 6

Número de acciones prioritarias para 2018: 1

CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Cronograma de trabajo		2018											
No.	Actividades Programadas	En e	Feb	Ma r	Abr	Ma y	Jun	Jul	Ag o	Se p	Oc t	No v	Dic
1	Evaluación con la infraestructura en tecnología informática.		20%										
2	Propuesta del Sistema al personal especializado en Informática.				20%								
3	Desarrollo del Sistema.						20%						
4	Programa piloto del Sistema.								20%				
5	Capacitación del personal para la operación del Sistema.												20%
6													
7													

Titular de la Unidad Administrativa Responsable 	Nombre y cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado 	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado 
Dr. Pedro Victor Quintan Romero Subcomisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas Segundo Vocal	M. en C. P. Enrique Medina Bustamante Subcomisionado y Secretario Técnico	Dra. Elizabeth Davila Chavez Comisionada y Presidenta



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2017
DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS



Clave 217C1000 Dependencia/ Organismo Público Descentralizado: Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Enlace de Mejora Regulatoria: M. en C.P. Enrique Medina Bustamante

Fecha de Elaboración: 27 de octubre de 2017 Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 11 de octubre de 2017

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: 6

Número de acciones prioritarias para 2018: 1

CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Cronograma de trabajo		2018											
No.	Actividades Programadas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Solicitar a las unidades administrativas la propuesta del Manual.	15 %											
2	Recopilación de información para la homologación de criterios.			30%									
3	Proyecto de Manual de Procedimientos.				10%								
4	Revisión del flujo grama.							5 %					
5	Propuesta de revisión en Planeación.								10%				
6	Solicitud de publicación.									30%			

Titular de la Unidad Administrativa Responsable	Nombre y cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado
Dr. Pedro Victor Quintan Romero Subcomisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas Segundo Vocal	M. en C. P. Enrique Medina Bustamante Subcomisionado y Secretario Técnico	Dra. Elizabeth Davila Chavez Comisionada y Presidenta