



# **PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2015**

## **DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE**

### **MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ**

#### **Índice**

Disposiciones generales	2
Objetivo, Misión, Visión y Políticas generales	4
Marco jurídico	5
Jefatura del Departamento de Orientación y Quejas	8
Jefatura del Departamento de Conciliación	9
Jefatura del Departamento de Arbitraje y Dictámenes	9
Unidad de Género	10
Recursos Humanos, Materiales y Financieros	10
Planteamiento de Objetivos y Estrategias	11
Control y evaluación.	12
Metas del Programa Operativo Anual 2015	13



## Disposiciones generales

En lo dispuesto en el Artículo 22 fracción XX del Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, se elaboró el presente Programa Operativo Anual.

En la presente administración Estatal uno de los objetivos de mediano plazo sería contar con finanzas públicas orientadas al desarrollo. Esta decisión se incorporó al Plan Veracruzano de Desarrollo (PVD) dentro del eje Gobierno y administración eficiente y transparente; así mismo al Presupuesto basado en Resultados (PbR) es una metodología que permite mejorar la calidad del gasto público y promover una adecuada rendición de cuentas. Se basa en la orientación de las acciones del gobierno hacia los resultados que la ciudadanía espera obtener y no en los insumos o actividades que los servidores públicos realizan cotidianamente. Con este método (PbR) se incrementa la cantidad y calidad de los bienes y servicios públicos, reduce el gasto administrativo y de operación gubernamental, promueve las condiciones para el desarrollo económico y social y genera un mayor impacto de la acción del gobierno en el bienestar de la población. En el mismo tenor el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) es el conjunto de elementos metodológicos que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión el cual se empleará para el desarrollo y evaluación de los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales que se derivan del Plan Veracruzano Desarrollo en su Capítulo VI. Gobierno y Administración Eficientes y Transparentes, así como los Programas Operativos Anuales de la Administración Pública, atendiendo a los compromisos establecidos para brindar servicios de salud eficientes con calidad, calidez y seguridad para el paciente.

Dentro de todo proceso de administración, la planeación es la etapa básica que nos permite definir estrategias, líneas de acción, períodos de cumplimiento, metas, prever recursos para la ejecución de los planes, proyectos y programas; por lo que se constituye en una importante herramienta si se aplica con objetividad, certeza y coherencia en el planteamiento de los objetivos y asimismo, tomar de base ésta para realizar la medición de las acciones de seguimiento, control y evaluación.

Es importante destacar que en la medida que los servidores públicos se involucraron para desarrollar el diagnóstico situacional de sus áreas de responsabilidad y a la sensibilidad sobre las prioridades, se determinaron las acciones que integran el Programa Operativo Anual, donde se establecieron metas reales que impacten en el ámbito de competencia de la Institución.

La creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz fue resultado de la creciente necesidad de la ciudadanía de contar con un organismo que contribuyera a mejorar la calidad de los servicios de salud público y privado que se otorgan a la población del Estado, mediante el conocimiento y la resolución de los conflictos entre la ciudadanía interesada y el sector salud, dichos servicios por métodos alternativos y la emisión de dictámenes y opiniones técnicas, dentro del ámbito de su competencia permitiendo un manejo más adecuado y justo de los problemas surgidos en el otorgamiento de atención médica.



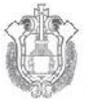
En el Sector Salud, contar con esta herramienta como mecanismo alternativo a la solución de controversias, ha resultado de gran utilidad tanto para la población, como para el sector salud y autoridades de procuración de justicia de resolución de conflictos.

Su contribución al resolver el conflicto que nace de la ruptura de la relación de los entes que intervienen en la atención médica, es de suma importancia para identificar la génesis del problema, los elementos que participan o intervienen y la información utilizada para beneficio de la calidad en la prestación de la atención médica, la seguridad de el/la paciente y la generación de políticas que permitan prevenirlo y disminuirlo, en beneficio de la población.

El ejercicio de la profesión médica exige la observancia no solo de las disposiciones de carácter general de su actividad, sino que debe cumplir un conjunto de normas jurídicas, técnicas y metodológicas de carácter específico del ejercicio de la medicina. El personal médico en su proceder como tal asume no solo una elevada responsabilidad ética y social, sino también una insoslayable responsabilidad legal.

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz tiene una opción factible de fortalecer el modelo para la atención de controversias médicas, que satisfaga el/la paciente y al personal médico público y privado, pero más relevante aún es el hecho de poder emplear las quejas como un insumo para mejorar la calidad de la atención médica.

Tener la visión clara es tener un rumbo, lo cual permite seguir caminando con la seguridad y certeza de que se está perfeccionando un modelo de atención de inconformidades, destinado de manera esencial a garantizar el derecho a la protección de la salud, prevenir el conflicto derivado de la práctica médica y, en el caso de que éste se presente, contribuir a resolverlo mediante mecanismos que permitan alejarnos de la confrontación, a través del diálogo y con la confianza depositada en un tercero imparcial, objetivo e institucional.



### **Objetivo:**

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz tiene por objeto contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos, sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales, contribuyendo a tutelar el derecho a la protección de la salud, así como a mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos.

### **Misión:**

Proporcionar mecanismos y procedimientos para solucionar controversias derivadas entre usuarios y prestadores de servicios médicos, privilegiando la conciliación y el arbitraje sobre otros procedimientos de carácter legal.

### **Visión:**

Ofrecer medios alternos para la solución de controversias, promover la prestación de servicios médicos de calidad y satisfacer las inquietudes de prestadores y usuarios de la atención médica.

### **Políticas generales:**

Las Políticas Generales de Investigación contenidas en el Reglamento interior de la CODAMEVER, artículo 16, Fracción V, facultan al Comisionado para autorizar el contenido semestral del órgano oficial de difusión de esta Comisión, conformado por el Comité Editorial de la Revista, dando a conocer temas relevantes en materia de salud así como a las y los usuarios y prestadores de Servicios Médicos y a la Sociedad en su conjunto, promover sus derechos y obligaciones en materia de salud así como de sus funciones.



## Marco Jurídico.

### Constituciones:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (D.O.F. 13-10-2011).

Constitución Política del Estado de Veracruz-Llave. (G.O. 20-05-2011).

### Leyes:

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz-Llave. (06-10-2011).

Ley de Planeación del Estado de Veracruz-Llave. (29-01-1987).

Ley Orgánica del Presupuesto de Egresos del Estado de Veracruz. (G.O. 29- 12-1979).

Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz. (G.O. 13-04-2011).

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (DOF. 27-05-2011).

Ley del Seguro Social. (D.O.F.27-05-2011).

Ley General de Salud. (D.O.F. 01-09-2011).

Ley de Salud del Estado de Veracruz. (G.O. 27-12-2010).

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado libre y soberano de Veracruz Ignacio de la Llave. (G.O. 14-08-2006).

Ley de Deuda Pública. (G.O. 29- 12- 1979).

Ley de Ingresos del Estado de Veracruz. (G.O. 153 de 24.XII. 1963).

Ley del Ejercicio Profesional para el Estado de Veracruz. (G.O. 26-12-2003). Reglamentaria del Apartado B del Artículo 123 Constitucional

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. (D.O.F. 03-05-2006).

Ley Federal del Trabajo. (D.O.F. 17-01-2006).

Ley de Transparencia y Acceso a la información pública para el Estado de Veracruz Ignacio de la Llave. (G.O 5-07-2011)



### **Códigos:**

Código Civil para el Estado de Veracruz. (G.O. 22/02/2010).

Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Veracruz. (G.O. 24/06/2010).

Código Penal para el Estado de Veracruz. (G.O. 02-04-2010).

Código de Procedimientos Penales para el Estado de Veracruz. (G.O. 30-11-2007).

Código Financiero para el Estado de Veracruz. (G.O. 26-01-2010).

### **Decretos:**

Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. (D.O.F.03-06-1996).

Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz (G.O.16-05-2011).

### **Reglamentos:**

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. (D.O.F. 04-12-2009).

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. (DOF 06-01-1987).

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección en la Salud. (D.O.F. 05-04-2004).

Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. (G.O.038 30-01-2013).

Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. (G.O. 12-08-2003).

### **Convenios de coordinación:**

- Convenio de Colaboración con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Veracruz y la CODAMED.VER, para difundir las funciones de la Comisión. (01-02-2002) (20-07-2006).
- Convenio de Coordinación de acciones que celebran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y la CODAMED.VER (12-04-2002).
- Convenio de Colaboración con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz, para conjuntar acciones en el ámbito de sus respectivas competencias. (17-01-2006).



- Convenio de Colaboración Interinstitucional celebrado entre Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CODAMED.VER, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y el Instituto Mexicano del Seguro Social, con el objetivo de permitirse la conciliación local. (06-10-2006).
- Convenio de Colaboración y Coordinación Operativa con la COESAMED de Puebla y la CODAMED.VER, para coordinar la recepción de inconformidades y quejas, e intercambio de información estadística. (04-12-2002) (24-03-2008).
- Convenio de Colaboración en Materia de Prestación del Servicio Social y Prácticas Profesionales con la Universidad “Jean Piaget” y la CODAMED.VER (24-04-2008).
- Convenio de Colaboración con los siguientes Municipios para difundir las funciones de la CODAMED.VER: Ozuluama, El Higo, Tempoal, Tampico Alto, Pánuco, Chiconamel, Platón Sánchez, Chalma, Chicontepepec, Pueblo Viejo y Benito Juárez (13-06-2008).
- Convenio de Colaboración Interinstitucional con la Unidad Médica de Alta Especialidad No. 14 del Instituto Mexicano del Seguro Social y la CODAMED.VER, para desahogar las quejas médicas con intervención de la Comisión. (02-10-2009).
- Bases de Coordinación que para la resolución de quejas derivadas de la atención médica otorgan, por una parte la CODAMED.VER, y por la otra Servicios de Salud de Veracruz. (G.O. 28-09-1999).

#### **Planes y programas:**

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016.

Programa Veracruzano de Salud 2011- 2016.



## **Departamento de Orientación y Quejas.**

### **Orientaciones.**

Conjunto de actividades que tienen por objeto atender los planteamientos de la ciudadanía y del sector salud, que van desde información general relativa a datos sobre la ubicación, quehacer y alcances de la Comisión; información para realizar trámites ante las instituciones de seguridad social en asuntos con incapacidades o pensiones.

### **Asesorías especializadas.**

Parte fundamental del quehacer de la CODAMEVER, se refiere a las asesorías médico-legales que se brindan a la población, relacionadas con la prestación de atención médica, al existir presunta irregularidad en la atención de la ciudadanía, además de la facultad de asesorar al sector salud en cuanto a sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como informar de los alcances, atribuciones y limitantes de la Comisión, o en su caso, requisitos para implementación formal de la queja.

### **Gestiones inmediatas.**

Estas inconformidades se resuelven por medio de una Gestión, en las que debido a su naturaleza y en las que por lo comprometido de la situación de salud de el/la paciente, se necesita una pronta solución a los problemas presentados o bien, porque las pretensiones para dirimir la controversia, se refieren a requerimientos de atención médica o de información adicional sobre el diagnóstico o tratamiento. Con esta forma de atención se ha logrado la resolución de los asuntos en un plazo no mayor a 48hrs, lo que propicia que un menor número de asuntos continúen con las siguientes etapas del proceso arbitral; las gestiones se formalizan en un acta para su debido control y monitoreo, lo que facilita que se hayan cumplido los compromisos asumidos por el prestador del servicio.

### **Quejas.**

Para que de una inconformidad se constituya un expediente de queja, ésta debe estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada, y deben existir los siguientes elementos para su admisión: presumir irregularidad derivada de la atención médica, ser competencia y atribución de la CODAMEVER, manifestación expresa y voluntaria de cada solicitante debe de presentar la inconformidad, pretensiones susceptibles de conciliar.

### **Quejas turnadas a la CONAMED.**

De acuerdo a nuestro ámbito de competencia, las inconformidades que se presentan contra las instituciones de salud pública federal, son remitidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; no obstante a ello, desde la recepción de la queja y hasta la conclusión de ésta, le damos monitoreo continuo ya que estamos en contacto y comunicación directa con la ciudadanía implicada y la CONAMED, hasta la conclusión y el archivo del asunto, excepto las del IMSS e ISSSTE, las cuales se reciben y tramitan en esta Comisión, derivado del Convenio de Colaboración que se firmó con estas instituciones y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.



Vigilamos de forma estrecha que la función para la que fue creada se mantenga en la recta actuación que hasta la fecha ha trazado, pero sin perder de vista que todo es perfectible con la incorporación de estrategias y acciones acordes a la dinámica de transformación de una sociedad Veracruzana mas demandante y participativa en todos los aspectos y sectores de nuestra vida colectiva.

### **Departamento de Conciliación**

La concurrencia de la ciudadanía que buscan en la CODAMEVER, un medio alternativo de solución de controversias, a través de un procedimiento ágil y dinámico, pero sobre todo que le acerca a una rápida solución a sus inquietudes, encuentra en esta primera etapa del procedimiento arbitral, el espacio necesario para que de común acuerdo con el personal médico, puedan acceder a la solución de una diferencia en donde el resultado del trabajo de la comisión, se refleje en la satisfacción por los resultados por ambas partes. Instancia que se constituye en esta primera oportunidad en una restauradora del vínculo de comunicación que siempre se debió mantener entre el personal médico y el/la paciente.

Es nuestra responsabilidad del personal médico y profesionales en derecho, realizar todas las diligencias necesarias que encaucen a las partes a una sana solución de sus diferencias, por ello, siempre estamos en la búsqueda de puntos de interés común que tienen como objetivo construir las coincidencias a efecto de lograr una solución pronta y que sea generadora del menor gasto de representación, viáticos y demás para las partes. En cualquiera que sea el sentido del pronunciamiento de las partes; se realiza las acciones necesarias para que se logre un grado de satisfacción aceptable, pero sobre todo que el beneficio que ha obtenido con la conciliación.

### **Departamento de Arbitraje y Dictámenes**

#### **Gestión pericial.**

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz (CODAMEVER) emite dictámenes médicos institucionales con fundamento en su Decreto de Creación a solicitud de autoridades debidamente legitimadas para ello. Estos dictámenes, a diferencia de los emitidos por el/la perito persona física, son producto de un análisis multidisciplinario entre personas especialistas en medicina debidamente acreditados ante los Consejos de la especialidad correspondiente y ante la Secretaria de Educación Pública.

La evaluación de la calidad de nuestros dictámenes es motivo de constante supervisión dentro de la Institución. El parámetro básico a analizar es la aceptación de nuestros dictámenes por parte de las diferentes autoridades solicitantes, lo que evaluamos en base a dos elementos: el número de solicitudes por año y el número de Instituciones que solicitan la gestión pericial de la Comisión.

La gestión pericial además de coadyuvar a la procuración y administración de justicia es un indicador indirecto de la calidad de la atención médica que permite identificar áreas en las cuales se requiere intensificar los procesos de capacitación para personal medico. En este contexto, el análisis de la atención medica realizado en los dictámenes hace evidente el apego o no a criterios y procedimientos médicos que son producto de la experiencia acumulada en las diferentes ramas de la medicina a través del tiempo, mediante los cuales se han obtenido los mejores resultados en cuanto a recuperación de la salud de los pacientes.



Estos procedimientos son vertidos en el sector médico mediante guías clínicas, normas, lineamientos o bien publicaciones médicas especializadas y el apego a los mismos se considera una buena práctica médica, por el contrario, la atención médica otorgada sin considerar esa experiencia contenida en los diversos elementos que conforman la Lex Artis Medica “Ad hoc”, se considera una práctica médica incorrecta y es por lo tanto, un aspecto importante para analizar en la gestión pericial.

### **Oficina de Unidad de Género.**

Una administración pública responsable socialmente, accesible y eficiente requiere una renovación que no solo simplifique sus procedimientos y métodos de gestión, sino, sobre todo, que revitalice los esquemas de relación entre sus integrantes, que sustentan a su vez los esquemas de trabajo, a partir de la transversalidad de género, lo que a la vez redundará en la construcción de una sociedad más justa y democrática.

El transversalizar la perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene, para las mujeres y los hombres, cualquier acción que se planifique, en todas las áreas y en todos los niveles. Es una estrategia para conseguir que las necesidades, intereses y experiencias de mujeres y hombres, sean parte integrante del diseño, elaboración, puesta en marcha y evaluación, tanto de la legislación como de las políticas públicas y programas en las esferas político, económica, social y cultural, de manera que puedan beneficiarse de forma equitativa.

El concepto de transversalidad tiene su origen en la III Conferencia Mundial sobre la Mujer en Nairobi y fue adoptado en la IV Conferencia en Beijing de 1995. Señala que se trata de “incorporar la perspectiva de género en los diferentes niveles y etapas del proceso de formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas. Por ello, las estrategias de transversalidad contemplan acciones de incidencia, tanto en el nivel de los procedimientos de trabajo como en el plano de la cultura organizacional que da sentido al quehacer cotidiano de las y los funcionarios. Ambas dimensiones son necesarias para dar coherencia y sostenibilidad de la institucionalización de la perspectiva de género en el quehacer del Estado. Se pretenden este año acciones programadas para promover la igualdad de género a través de proyecciones de ciclos de cine, pláticas hacia el interior de la institución y conferencias hacia el exterior con temas como el de Derechos de las Mujeres, la violencia obstétrica y la violencia familiar sexual y contra las mujeres criterios para la prevención y atención. Así como difundir en los días conmemorativos de los derechos de las mujeres con la entrega de trípticos a la población que acuda al departamento de orientación y quejas por ser el área encargada de asesorar a la ciudadanía que requiere los servicios de la CODAMEVER.

### **Oficina de Recursos humanos, materiales y financieros**

#### **Humanos**

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz cuenta con una plantilla activa de 28 trabajadores adscritos a las unidades aplicativas.



### Capacidad física instalada.

Los recursos son elemento esencial para poner en operación todas y cada una de las acciones establecidas en las diferentes salas de los Servicios que otorga la CODAMEVER en el Estado, siendo estos servicios de asesoría, gestión inmediata, conciliación, arbitrajes médicos y dictámenes, procedentes de inconformidades en la atención médica otorgada por Instituciones Gubernamentales (IMSS, ISSSTE, SS, SEDENA, PEMEX), particulares y de servicios médicos otorgados por instituciones médicas privadas.

### Financieros

Esta dependencia aun no cuenta con prepuesto autorizado total para el ejercicio 2015, sin embargo; el presupuesto estatal irreductible para el 2014 corresponde a \$ 15,300.00 (Quince millones treientos mil pesos 00/100 MN).

### PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Fortalecer el sistema integral de información financiera y contable.

#### Implementar un sistema de aseguramiento de calidad del sistema integral de información financiera y contable.

**Objetivo:** Garantizar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información generada por el Sistema SUAFOP

**Estrategia:** Llevar a cabo supervisiones mensuales para el aseguramiento de la información, capacitar al personal asignado para realizar los trabajos de glosa sobre el análisis e integración de la documentación soporte de las pólizas.

**Meta:** 12 supervisiones

Desarrollar Acciones de Conservación y Mantenimiento.

#### Conservación y mantenimiento de edificio.

**Objetivo:** Implementar acciones de conservación y mantenimiento de bienes inmuebles.

**Estrategia:** Contratar los servicios necesarios a través de los lineamientos establecidos para la contratación de servicios establecidos por la SEFIPLAN y demás relacionados.

**Meta:** Realizar 1 mantenimiento mensual para tener en condiciones de uso las instalaciones.

#### Conservación y mantenimiento de mobiliario y equipo de oficina.

**Objetivo:** Implementar acciones futuras de conservación de mobiliario y equipo de oficina asignadas a las diferentes áreas de la CODAMEVER.

**Estrategia:** Verificar la oportuna terminación de las acciones de conservación y mantenimiento que se subrogan a terceros.

**Meta:** Realizar 1 mantenimiento mensual para tener en condiciones de uso el mobiliario y equipos de las oficinas.



### **Reuniones del Subcomité de Adquisiciones.**

**Objetivo:** Dirigir, coordinar y vigilar que los procesos de contratación con terceros se efectúen con transparencia, legalidad, imparcialidad y eficiencia.

**Estrategia:** Verificar que las contrataciones se efectúen de acuerdo a la normatividad vigente y a los procesos establecidos.

**Meta:** 12 Ordinarias

### **Impulsar el Desarrollo Informático para la Operación de Sistemas de Información y Prestación de Servicios y uso de Redes e Internet.**

#### **Ampliar y mantener la infraestructura de TI, equipo de cómputo, soporte técnico e infraestructura de red actual.**

**Objetivo:** Actualizar y mantener en óptimo funcionamiento el equipo de cómputo y periféricos.

**Estrategia:** Evaluar el estado que guarda la infraestructura de TI mediante un análisis realista, considerando el presupuesto disponible para actualizar los equipos obsoletos y reemplazar aquellos en mal estado.

**Meta:** 12 evaluaciones.

#### **Impulsar el Desarrollo Informático para la Operación de Programas y Prestación de Servicios**

**Objetivo:** Garantizar el funcionamiento adecuado de los Sistemas Informáticos.

**Estrategia:** Revisar periódicamente los equipos de cómputo para detectar y corregir en caso necesario, alguna deficiencia en los programas de cómputo instalados en la CODAMEVER.

**Meta:** 12 evaluaciones.

### **Control y evaluación**

Con el fin de controlar, vigilar y evaluar la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos plasmados en este programa, la evaluación es un procedimiento de análisis sistemático que juzga la pertinencia, los progresos, los resultados y el impacto de un sistema, una política o un programa. Por ello es importante realizar evaluaciones con la periodicidad que se requiera y con los esquemas establecidos en este sentido se llevarán a cabo las evaluaciones en forma trimestral y se emitirán reportes a los Jefes de Departamentos, a fin de que instrumenten las medidas necesarias que permitan corregir las posibles inconsistencias de acuerdo a los parámetros de evaluación establecidos en la ejecución de los programas.



**Metas del Programa Operativo Anual 2015**

No. Act.	Programa / Subprograma	Unidad de Medida	Mensual												Meta Anual	
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
<b>Comisionado</b>																
1	Presentar al Consejo Directivo el Programa Operativo Anual, el Presupuesto de Ingresos y Egresos, para su autorización y presentación ante la SEFIPLAN	Informe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
2	Informar trimestralmente al Consejo Directivo los avances y logros de las actividades que realiza la CODAMEVER	Informe	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4
3	Instruir a los Subcomisionados Médico y Jurídico, Subdirección Administrativa y Jefaturas de Departamentos el mantener actualizada su información en materia de Acceso y Transparencia a la Información Pública Gubernamental	Actividad	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4
4	Participar en las Sesiones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.	Actividad	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
5	Autorizar el Programa de Trabajo de la Oficina de Unidad de Género.	Actividad	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	Participar, y presidir en su caso, las sesiones del Órgano de Gobierno.	Actividad	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	4
<b>Subcomisionado Médico</b>																
1	Participar como Consejero con voz y voto dentro del Consejo Directivo de la Comisión, dando seguimiento a los acuerdos e informar el avance de los mismos	Actividad	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4
2	Supervisar los procedimientos en los expedientes de gestión, asesoría y quejas de los departamentos a su cargo	Actividad	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4
<b>Subcomisionado Jurídico</b>																
1	Integrar periódicamente un reporte sobre el status que guardan los acuerdos del Órgano de Gobierno de la CODAMEVER.	Informe	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
2	Supervisar los procedimientos en los expedientes de quejas y dictámenes de los departamentos a su cargo	Actividad	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4
3	Participar como Secretario Técnico con voz y voto dentro del Consejo Directivo de la Comisión, dando seguimiento a los acuerdos e informar el avance de los mismos	Actividad	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
4	Supervisar la correcta integración del reporte trimestral de Indicadores de Gestión.	Informe	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
5	Supervisar la elaboración de los contratos anuales de trabajo del personal.	Actividad	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	Autorizar el proyecto de Laudo elaborado por el Departamento de Arbitraje y Dictámenes.	Actividad	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4



## COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2015

No. Act.	Programa / Subprograma	Unidad de Medida	Mensual												Meta Anual
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
<b>Departamento de Orientación y Quejas</b>															
1	Informar al usuario y prestador de servicio médico, sus derechos y obligaciones en materia de protección a la salud.	Orientación	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
2	Asesorar al usuario en la elaboración y presentación de su queja formal.	Asesoría	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
3	Resolver mediante Gestión Inmediata las inconformidades en la prestación, negación o diferimiento en los servicios de salud.	Gestión Inmediata	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
4	Turnar al Departamento de Conciliación las Quejas que no se resolvieron mediante Gestión Inmediata.	Queja	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
5	Remitir a la Comisión de Arbitraje Médico que corresponda, las Quejas que pertenezcan a su jurisdicción para su atención.	Queja	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	5
<b>Departamento de Conciliación</b>															
1	Radical Expediente de Queja.	Queja	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
2	Realizar diligencias informativas para prestadores de servicio particulares	Actividad	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	18
3	Proporcionar informe a SESVER por la falta de acreditación de los prestadores de servicios médicos.	Informe	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4
4	Realizar Audiencia de Conciliación entre las partes.	Actividad	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
5	Concluir la queja mediante el procedimiento de Conciliación	Queja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6	Emitir solicitudes de reconsideración al IMSS, con los fundamentos correspondientes.	Actividad	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	6
7	Aplicar encuesta de salida a las partes.	Documento	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144
8	Enviar al Departamento de Arbitraje y Dictámenes, los casos no conciliados.	Queja	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	7
<b>Departamento de Arbitraje y Dictámenes</b>															
1	Sustanciar el procedimiento arbitral en los casos turnados por el Departamento de Conciliación	Expediente	0	2	0	2	0	2	0	1	1	0	1	1	10



**COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ**  
**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2015**

2	Elaborar dictámenes médicos Institucionales	Expediente	5	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	6	2	59
3	Atender procedimientos de amparo	Expediente	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	4
4	Proporcionar casos para la revista	Documento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
<b>Subdirección Administrativa</b>																
1	Supervisar una adecuada planeación, programación y presupuestación del gasto, a través de la asignación de recursos humanos, financieros y materiales mediante la elaboración del presupuesto anual.	Actividad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2	Implementar controles internos para el financiamiento de la plantilla de personal.	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
3	Supervisar la actualización de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles asignados a la CODAMEVER.	Supervisión	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
4	Proponer al Director General, el Programa Operativo Anual, los manuales de Organización y Procedimientos, así como también el sistema de elaboración de Presupuesto por Programa, de conformidad a la normatividad aplicable.	Documento	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
5	Realizar el control presupuestal y contable del Organismo.	Registro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
6	Gestionar ante la Secretaría de Finanzas y Planeación la asignación federal y estatal del Presupuesto Anual del Organismo, conforme a las disposiciones aplicables.	Registro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
7	Analizar la información programática presupuestal y financiera del Organismo y realizar, con la autorización del Director General, las afectaciones, transferencias y recalendarizaciones, de acuerdo con la normatividad aplicable.	Reporte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
8	Coordinar las adquisiciones de materiales, suministros, maquinaria, mobiliario y equipo así como su distribución a las diversas áreas del organismo.	Registro	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4	
9	Supervisar los programas mensuales de administración de recursos por pago de servicios y gestionar la radicación de los mismos, así como su calendarización y efectuar los pagos por servicios y cualquier otro tipo de egreso.	Supervisión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
10	Supervisar las contrataciones del personal, registrando y controlando los movimientos de altas y bajas, cambios de adscripción, promociones, transferencias, reubicaciones, suspensiones, licencias, permisos y demás incidencias, de conformidad con las disposiciones aplicables.	Supervisión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
11	Supervisar mensualmente los estados financieros y presupuestales del Organismo	Supervisión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
12	Proponer al Director General, la suscripción de los contratos de arrendamiento de bienes inmuebles que se requieran para el buen funcionamiento y operación del Organismo.	Reporte	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	Proporcionar información y documentación solicitada por diversos órganos de control, supervisión y fiscalización que tengan atribuciones relativas a la revisión y dictaminación de los recursos públicos.	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12



**Firmas de Revisión del Programa Operativo Anual 2015**

**Dr. Alfredo Guerrero Hernández**  
Departamento de Orientación y Quejas

**Dr. Roberto Ferrer Pasquel**  
Departamento de Conciliación

**Dr. Jorge O. Flores Esteva**  
Departamento de Arbitraje y Dictámenes

**L. C. Edith Rivera Cortés**  
Subdirección Administrativa

**Lic. Juan Carlos Utrera García**  
Subcomisión Jurídica

**H. Boca del Río, Ver., Jueves, 05 de Febrero de 2015**