

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

Oaxaca, Oaxaca enero 2024

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024		

Contenido

1. ANTECEDENTES.....	3
2. MARCO TEORICO	4
3. OBJETIVOS	9
4. ORGANIGRAMA	16
5. JUSTIFICACIÓN.....	17
6. ALINEACIÓN AL PLAN NACIONAL, SECTORIAL, ESTATAL DE DESARROLLO	18
7. MARCO DE REFERENCIA	19
8. MISIÓN Y VISIÓN	28
9. ANÁLISIS ESTRATÉGICO	29
10. ESTRATEGIAS PRIORITARIAS, ACCIONES PUNTUALES	30
11. ESTRATEGIAS TRANSVERSALES	33
12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024.....	36
13. INDICADORES.....	41
14. EVALUACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO.....	56
15. RECURSOS	57
16. DIRECTORIO	61

	<p>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</p>	
<p>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024</p>		

1. ANTECEDENTES

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), fue creada el 15 de agosto del 2004 por decreto No. 499 y publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del estado de Oaxaca No. 37, del 11 de septiembre del 2004, iniciando sus funciones de atención al público el día 9 de febrero del 2006.

Se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, como un Organismo Público Autónomo de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, con participación ciudadana, dotado de autonomía de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propio, que tendrá por objetivo la promoción de una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica con plena jurisdicción en el territorio del Estado para atender y resolver los asuntos de su competencia.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, es una Institución pública gubernamental que ofrece mecanismos alternativos de solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos; colaboramos con autoridades de procuración e impartición de justicia y participamos en el fomento a la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

La ley de creación le confiere a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico el carácter de representante social especializado en la prestación de servicios de salud, por lo cual, cualquier persona, pacientes y sus familiares o representantes, tiene la posibilidad de canalizar sus inconformidades ante dicha Institución, de esta manera tienen la oportunidad de resolver conflictos que

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024		

eventualmente se lleguen a generar con las Instituciones y los responsables de prestar servicios relacionados con la salud, todo lo anterior con apego por parte del personal a los valores que rigen a la Comisión como son: imparcialidad, respeto, confidencialidad, honestidad y cordialidad.

2. MARCO TEORICO

El Pacto Internacional de Derechos, Económicos, Sociales y Culturales, señala en su artículo 12, lo siguiente:

Artículo 12

1. Los Estados Parte en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.
2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Parte en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:
 - a) La reducción de la mortalidad de la mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños;
 - b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente;
 - c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas;
 - d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.

Por lo tanto, ***“La salud es un derecho humano fundamental e indispensable para el ejercicio de los demás derechos humanos. Todo ser humano tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud que le permita vivir dignamente”***

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024		

(Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales - Observación general N.º 14, relativa al derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud).

La Organización Mundial de la Salud define a la Salud como: “El estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades”.

En junio del 2011, se llevó a cabo la reforma Constitucional más importante de los últimos años en materia de derechos humanos, ello obedeció a la necesidad de ampliar la protección de los medios de control constitucional para dar vigencia plena a las garantías individuales y derechos humanos que consagra la Ley Suprema y los tratados internacionales.

Los artículos 1 y 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señalan:

Artículo 1. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

	<p>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</p>	
<p>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024</p>		

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Artículo 4.- (...)

Toda Persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución. La Ley definirá un sistema de salud para el bienestar, con el fin de garantizar la extensión progresiva, cuantitativa y cualitativa de los servicios de salud para la atención integral y gratuita de las personas que no cuenten con seguridad social.

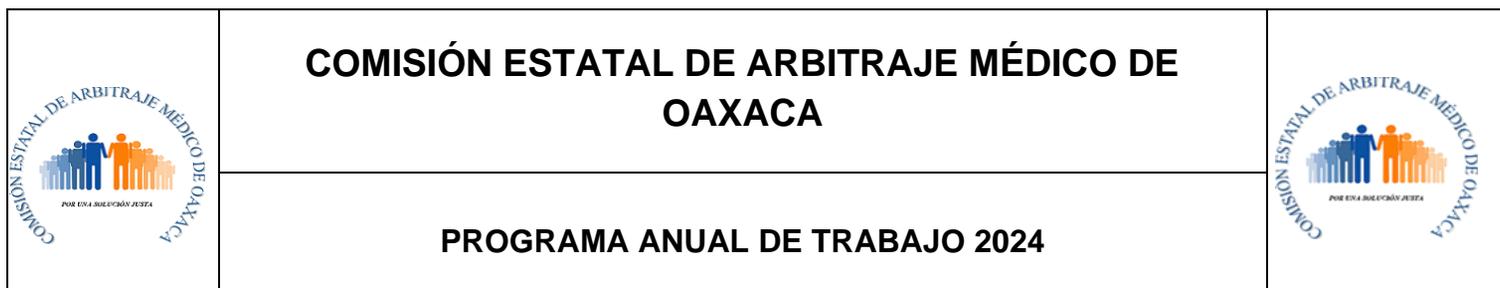
Por su parte el artículo 12 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, establece:

Artículo 12.- (...)

En el ámbito territorial del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, toda persona tiene derecho a la protección de la salud, este implicará la participación de todos los órganos de poder público, para que en la medida de sus competencias hagan funcional este derecho fundamental. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud. Establecerá la participación del Gobierno del Estado en materia de salubridad general concurrente, atendiendo a lo dispuesto por la Legislación Sanitaria Federal. Asimismo, definirá la competencia del Estado y de los Municipios en materia de salubridad local.

(...)

Los niños, adolescentes y jóvenes, tienen derecho a la vida sana, a la integridad física y emocional, a la identidad, a la protección integral, a una vida libre de violencia, a la salud, a la alimentación, a la educación, a la diversión y a llevar una vida digna e intercultural, con perspectiva de



género, en condiciones de no discriminación, no subordinación y trato igualitario. El Estado velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos.

Luego entonces, es obligación del Estado a prestar servicios de salud y, específicamente, a garantizar su acceso. Por esta razón, cuando en México se habla de derecho a la salud en realidad se hace referencia al acceso a los servicios de salud, y en particular al acceso a los servicios médicos que, dicho sea de paso, tales servicios deben ser accesibles, efectivos, seguros, aceptables y de calidad.

Por ello, dicho derecho tiene que ser velado por las instituciones del ramo y de todo su personal con el objetivo de brindar una atención médica de manera profesional y éticamente responsable, en condiciones de respeto y dignidad; por lo que si en su actuación omitieren hacer esto serían sujetos de responsabilidad.

El reconocimiento del derecho a la salud implica que éste se hace efectivo a través de los servicios públicos de salud a cargo de las instituciones de nivel federal y local, cuya prestación se considera **obligatoria para el Estado**.

Exigir un sistema capaz de proteger y velar por el restablecimiento de la salud es una de las funciones de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, es aquí donde podemos ubicar un ámbito claro de responsabilidades a cargo de los órganos del Estado, que a

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024		

diferencia de otros derechos, para que el derecho de Protección a la Salud pueda ser garantizado, es fundamental el desempeño de los servidores públicos de las instituciones, ya que de sus acciones u omisiones dependerá la eficacia con que éste se garantice; la efectividad del derecho a la protección de la salud demanda la observancia de elementos esenciales que garanticen servicios médicos en condiciones de: **disponibilidad; accesibilidad**, (física, económica y acceso a la información) **aceptabilidad, y calidad.**

	<p>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</p>	
<p>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024</p>		

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, tiene competencia en todo el territorio del Estado para emitir opiniones, peritajes, acuerdos, recomendaciones y laudos respecto de los conflictos suscitados con motivo de la prestación de servicios de salud y derivados de la relación médico-paciente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Contribuir al cumplimiento del Derecho a la Protección de la Salud, por cuanto hace a la prestación de servicios médicos;

Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando al proceso de mejoría en la prestación de servicios médicos;

Brindar orientación a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica;

Ser representante social especializado en la prestación de servicios de atención médica, interviniendo de oficio a fin de emitir recomendaciones sobre la correcta práctica de la medicina, misma que versará sobre aspectos médicos en lo particular o en lo general; y

	<p>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</p>	
<p>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024</p>		

Resolver las quejas de la población en cuanto a presuntas irregularidades en la atención médica, a través de acciones de gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje.

3 MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.
- Código Civil Federal
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca
- Guía para la Conclusión de Tratados y Acuerdos Interinstitucionales
- Ley Reglamentaria del artículo 5°. Constitucional
- Ley General de Archivos
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Ley General de Transparencia de Acceso Información Pública
- Ley de Víctimas del Estado de Oaxaca
- Lineamientos para el establecimiento y funcionamiento de los Comités y Unidades de Transparencia
- Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Oaxaca
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
- Ley de Archivos del Estado de Oaxaca
- Reglamentos de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas (CONAMED)
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA3-2012

	<p>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</p>	
<p>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024</p>		

- Norma Oficial Mexicana NOM-EM-002-SSA2-2003
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012
- Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA3-2011
- Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA3-2011
- Norma Oficial Mexicana NOM-009-SSA3-2013
- Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012
- Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013
- Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA3-2013
- Lineamientos para implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia
- Lineamientos para la Organización y Conservación de Archivos
- Ley de entrega-recepción de los Recursos y Bienes del Estado de Oaxaca
- Ley del Ejercicio Profesional en el Estado de Oaxaca
- Ley Federal del Trabajo
- Ley de mejora regulatoria para el Estado de Oaxaca
- Ley del Impuesto sobre la Renta
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Código Federal de Procedimientos Civiles
- Código Penal Federal
- Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Oaxaca
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Oaxaca

3.1 SUSTENTO JURÍDICO DE LA CEAMO

- Ley de Creación de la CEAMO

	<p>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</p>	
<p>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024</p>		

- Reglamento interno de la CEAMO
- Manual de Organización de la CEAMO
- Reglamento de Quejas Médicas
- Reglamento de Procedimientos para Atención de Quejas Médicas de la CEAMO
- Reglamento Interno del Comité de Adquisiciones, Bienes y Servicios de la CEAMO
- Código de ética de la CEAMO

3.2 DECRETOS EJECUTIVOS

Decreto No. 499 emitido por el Titular del Poder Ejecutivo, mediante el cual se emite la ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, con carácter de Organismo Público autónomo de la Administración Pública Estatal.

P.O. Extra-11-IX-2004

Decreto No. 87, aprobado por el H. Congreso del Estado, mediante el cual se reforman la fracción III del artículo 11, así como los artículos segundo y quinto transitorios, y se deroga el artículo tercero transitorio, de la Ley que creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

P.O. Extra 23-04-2005

Decreto No. 104, aprobado por el H. Congreso del Estado, mediante el cual se designa formalmente a los consejeros Integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, por el período comprendido del 01 de mayo de 2005 al 01 de mayo del 2009.

P.O. Extra 25-06-2005

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024		

3.3 ACUERDOS Y PACTOS:

- Pacto Internacional de Derecho Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Convención Internacional para la Protección de todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes de la Organización Internacional del Trabajo.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo de San Salvador.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belém do Pará.
- Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura.
- Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y las Formas Conexas de Intolerancia.

3.4 PLANES DE DESARROLLO

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 en su línea de acción Salud para toda la población y PROCESA 2020-2024.

Programa sectorial de salud 2020-2024.

	<p>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</p>	
<p>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024</p>		

Plan Estatal de Gobierno 2022-2028 (Oaxaca).

3.5 POLÍTICAS

Política Nacional de Salud.

Política Publicas en Materia de Medios Alternativos de Solución a Conflictos

3.6 CONVENIOS

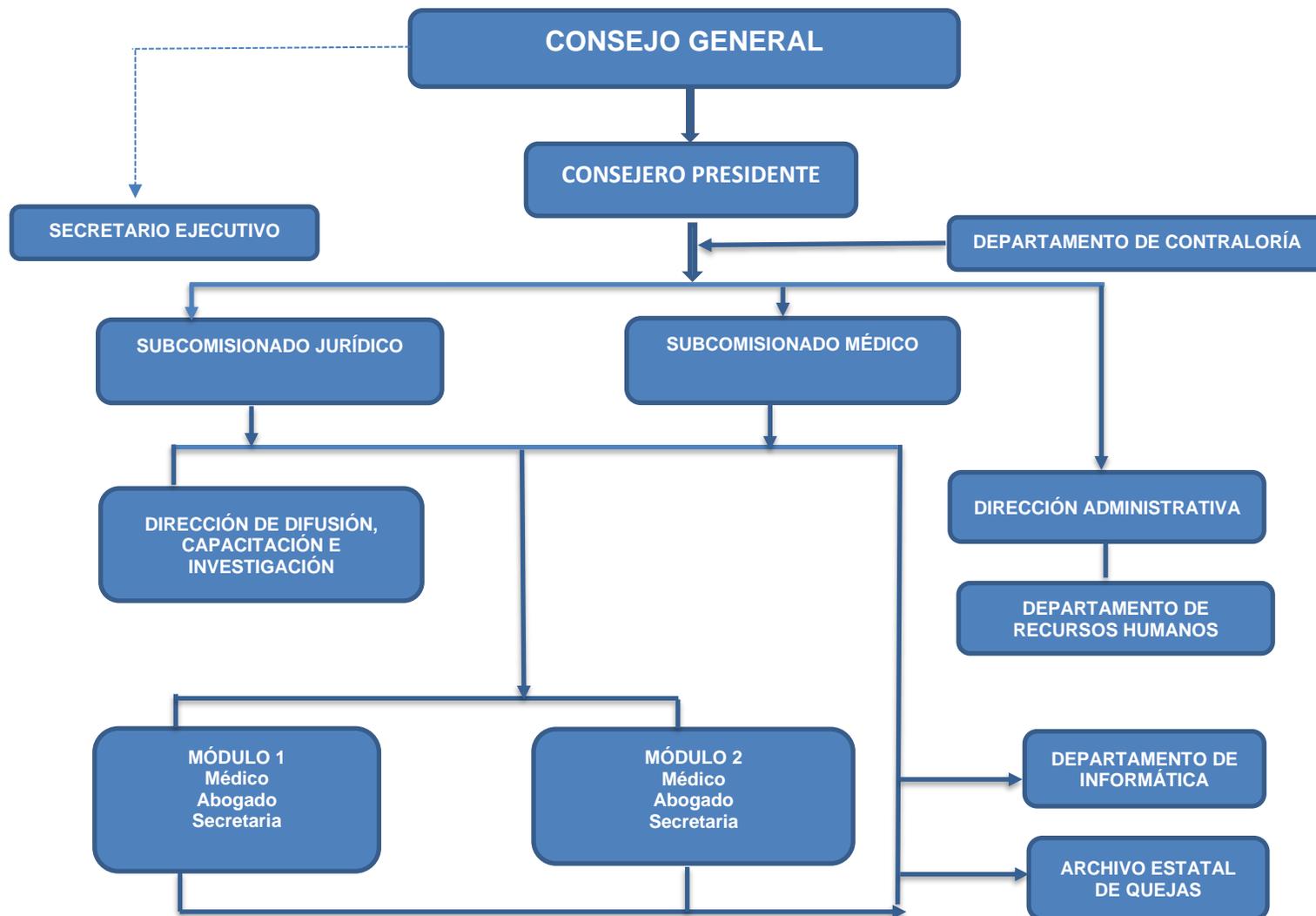
1. Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca
2. Benemérita Universidad de Oaxaca
3. Convenio-Marco de Colaboración
4. Universidad La Salle Oaxaca
5. Multiversidad Mundo sin Fronteras
6. Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión
7. Dirección General de Población de Oaxaca
8. Secretaría del trabajo
9. Secretaria Ejecutiva del Sistema Local de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Oaxaca.
10. Fiscalía General del Estado de Oaxaca.
11. Comisión Nacional de Arbitraje Médico
12. Poder Judicial del Estado de Oaxaca
13. Secretaría de las mujeres
14. Colegio Oaxaqueño de Cirujanos Ortopedistas A. C.

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024		

15. Universidad Regional del Sureste
16. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UABJO
17. H. Ayuntamiento del Municipio de Salina Cruz
18. Instituto Municipal de la Mujer
19. Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
20. Facultad De Medicina y Cirugía de la Universidad “Benito Juárez” de Oaxaca.
21. Colegio “Benito Juárez” de Cirujanos Dentistas de Oaxaca
22. Colegio “Benito Juárez” de Cirujanos Dentistas de Oaxaca
23. Comisión de Arbitraje Médico de Chiapas
24. Colegio de Enfermeras
25. Colegio oaxaqueño de medicina general de Oaxaca
26. Colegio Oaxaqueño de Cirujanos Ortopedistas
27. Colegio Oaxaqueño de medicina interna
28. Colegio Médico de Oaxaca “Dr. Aurelio Valdivieso” A.C.
29. Institucional CONAMED-ISSSTE-IMSS-CEAMO
30. CEAM-GRO
31. CESAMED
32. UNIVERSIDAD UNIVAS

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024		

4. ORGANIGRAMA



	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

5. JUSTIFICACIÓN

El diseño e implementación de planes y estrategias de trabajo en las instituciones públicas de México, es una obligación señalada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley de Planeación.

La planeación nacional que realiza el Gobierno Federal en México se sustenta en el artículo 26 de la Constitución Política, el cual señala que “El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía.

Alineados a estos preceptos la CEAMO elabora el siguiente Programa Anual de Trabajo 2024, en el que se podrán ver los objetivos planteados, estrategias para realizar las actividades en este año, así como las metas, alcances y la evaluación de estas.

El tener un plan de trabajo permite tener actividades planificadas, llevando un orden a lo largo del año con metas reales y medibles con el fin de proporcionar a la comunidad los servicios de la CEAMO de una forma eficiente y gratuita.

Así mismo las Instituciones públicas y privadas podrán beneficiarse a través de la Educación continua con la programación de cursos de interés con respecto a la responsabilidad del servidor público y de los profesionales de la salud que intervienen en la atención de los pacientes.

La planificación conlleva a un uso transparente de recursos para su utilización en los diversos programas que ofrece este organismo, optimizando y priorizando

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

6. ALINEACIÓN AL PLAN NACIONAL, SECTORIAL, ESTATAL DE DESARROLLO

**PLAN
NACIONAL
DE DESARROLLO
2019-2024**

**EJE 2. POLÍTICA SOCIAL
PRIORIDAD IV. SALUD PARA
TODA LA POBLACIÓN.**

**PROGRAMA
SECTORIAL
DE SALUD
2019-2024**

OBJETIVO 2. Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano.

Estrategia 2.3 Fortalecer un modelo de atención integral y asistencia social para optimizar la eficiencia y efectividad en los procesos y ampliar la cobertura de los servicios de salud y asistencia social.

Acción específica 2.3.8. Impulsa el uso de mecanismos alternativos como son la conciliación y el arbitraje para la atención de controversias y solución en conflictos de salud.

Objetivo 3. Incrementar la capacidad humana y de Infraestructura en las Instituciones que conforman el SNS, especialmente en las regiones con muy ALTA y ALTA MARGINACIÓN para corresponder a las prioridades de salud bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos.

Estrategia 3.2 Desarrollar e implementar estrategias integrales para garantizar la suficiencia, formación y profesionalización del personal encargado de otorgar los servicios de salud y asistencia social, bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos.

Acción 3.2.8 Fortalece la capacitación y educación continua para la actualización de todo el personal en su ámbito de competencia en el nuevo modelo de salud para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de las enfermedades crónico-degenerativas.

**PLAN
DE GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA
2022-2028**

EJE 1. ESTRATEGIA 1.9

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

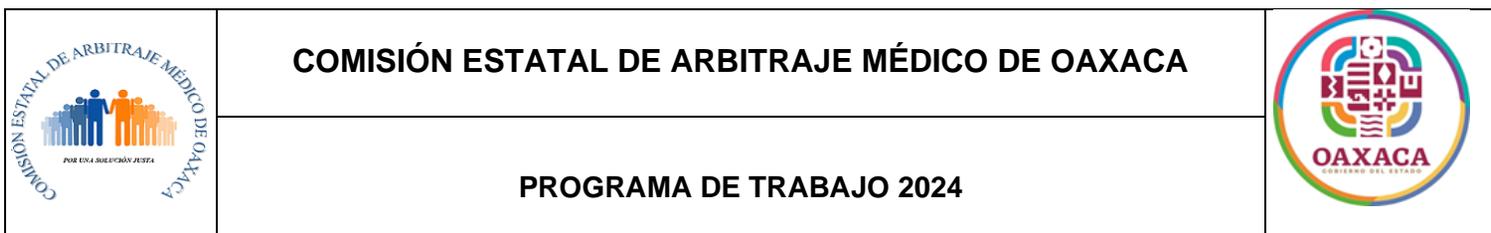
7. MARCO DE REFERENCIA

La Ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en el Capítulo III. Artículo 5. Fracción III dice: “Brindar orientación a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica.

Derivado de este precepto, las atenciones otorgadas desde del inicio de sus actividades de la CEAMO en el año 2006 a la fecha son las siguientes:



FUENTE. Departamento de Informática de la CEAMO



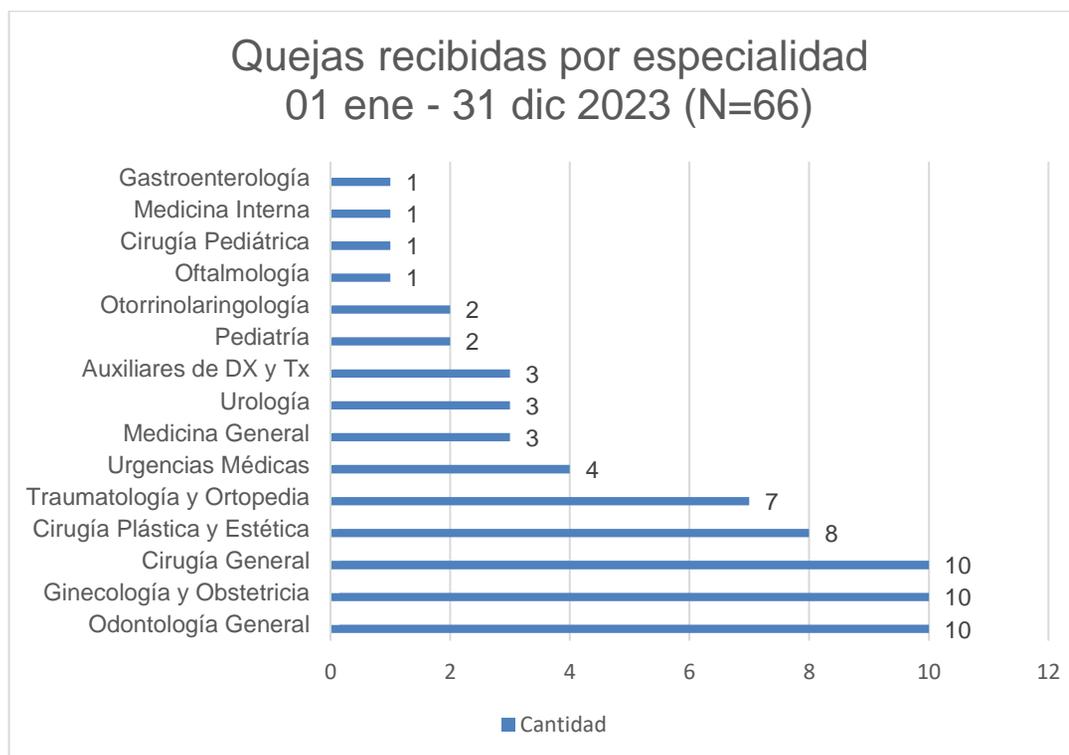
En el periodo de actividades enero - diciembre 2023, se recibieron y atendieron un total de 1412 asuntos, 18 más que en el año 2022, en beneficio de la población oaxaqueña, mismos que a continuación se desglosan:

Resumen de atenciones recibidas mensualmente en el 2023														
No.	Tipo de atención	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1	Orientaciones	40	35	53	26	41	53	51	38	56	56	40	27	516
2	Asesorías especializadas	40	35	53	26	42	53	52	39	55	58	41	27	521
3	Gestiones inmediatas	11	5	19	5	12	10	18	14	16	26	15	8	159
4	Quejas recibidas	10	2	11	7	2	7	10	3	5	3	5	1	66
5	Audiencias de conciliación	3	6	10	6	11	14	6	7	5	6	10	5	89
6	Médico-informativas	3	6	3	4	7	4	3	6	8	8	1	2	55
7	Opiniones técnicas	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	4
8	Dictámenes emitidos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	Total	107	89	149	76	115	142	140	108	146	157	112	71	1412

Fuente. Departamento de Informática de la CEAMO

Como se puede observar la mayoría de los asuntos tratados son orientaciones, asesorías especializadas y gestiones inmediatas, lo cual ocupa el 84% de los asuntos tratados en esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

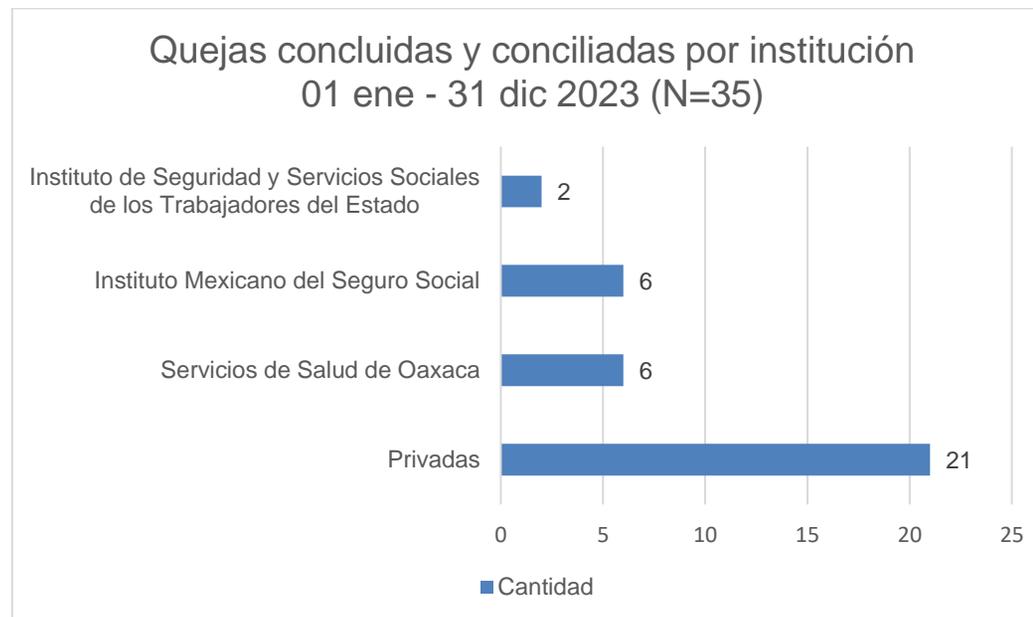
Otra de las actividades importantes es la recepción de quejas derivadas de una presunta mala atención médica, incluyendo sector público y sector privado, las especialidades que mayor queja presentan son las quirúrgicas, ocupando el 68% del total de quejas (66); así como el área de odontología ya que esta última tiene la limitante de que en el sector público no hay atención especializada de la misma y estas atenciones se van al ámbito privado.



FUENTE: Departamento de informática de la CEAMO

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

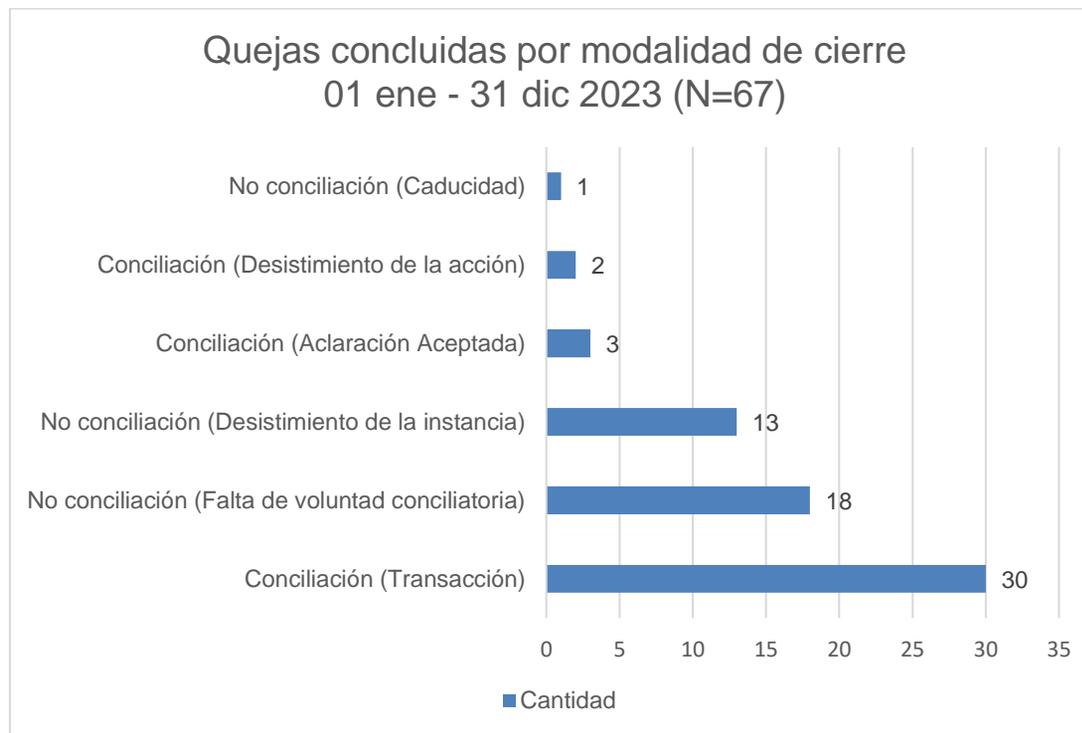
De las 67 quejas totales activas (66 del año 2023 y 1 del año 2022) se conciliaron un total de 35, de las cuales 21 fueron del ámbito privado, 6 de los servicios de salud de Oaxaca, 6 del IMSS y 2 del ISSSTE.



FUENTE. Departamento de informática de la CEAMO

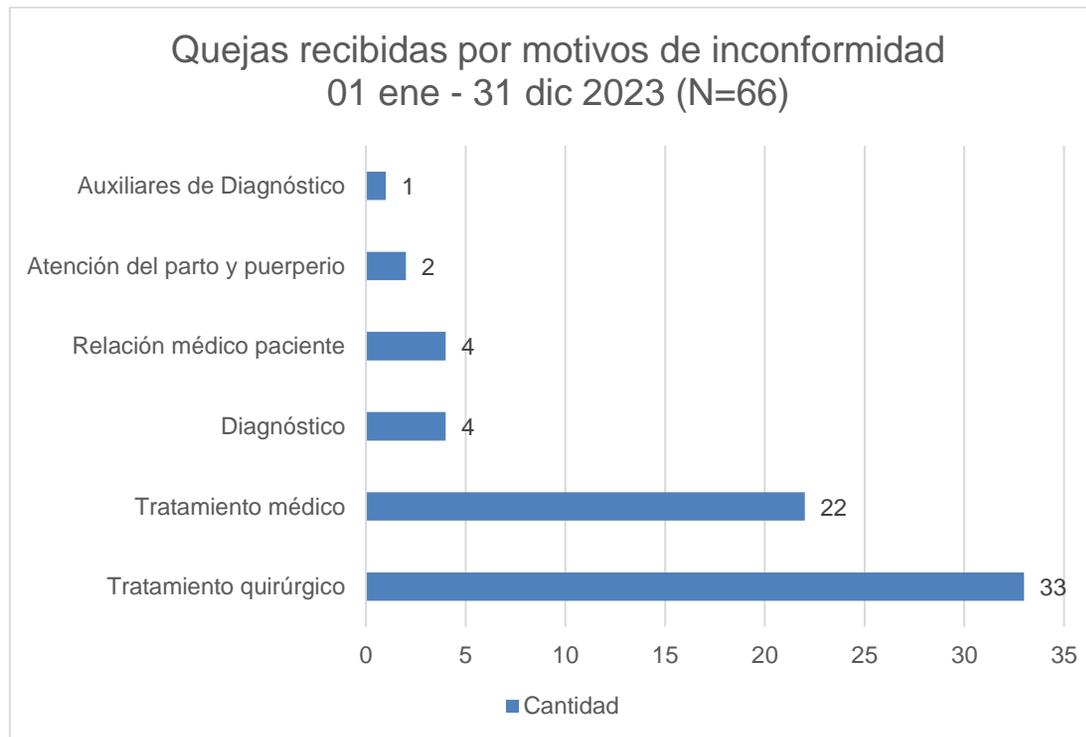
	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

El total de quejas conciliadas 30 fueron por convenio de transacción, 3 por aclaración aceptada y 2 por desistimiento de la acción; de las no conciliadas que son un total de 32, 18 no conciliaron por falta de voluntad conciliatoria, 13 por desistimiento de la instancia y 1 por caducidad.

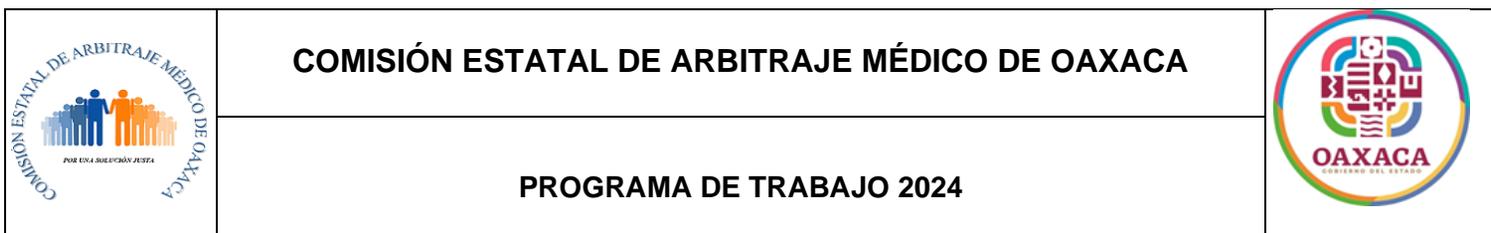


Fuente: Departamento de Informática de la CEAMO

Un aspecto importante para destacar en las quejas es el motivo por el cual se generó, la mayoría de las ocasiones derivan de un tratamiento quirúrgico o médico no satisfactorio, algunas otras ocasiones por complicaciones y falta de seguimiento y vigilancia de la evolución de la patología que originó la atención médica. A continuación, en la siguiente gráfica podemos observar las causas que originaron estas quejas.



Fuente: Departamento de Informática de la CEAMO

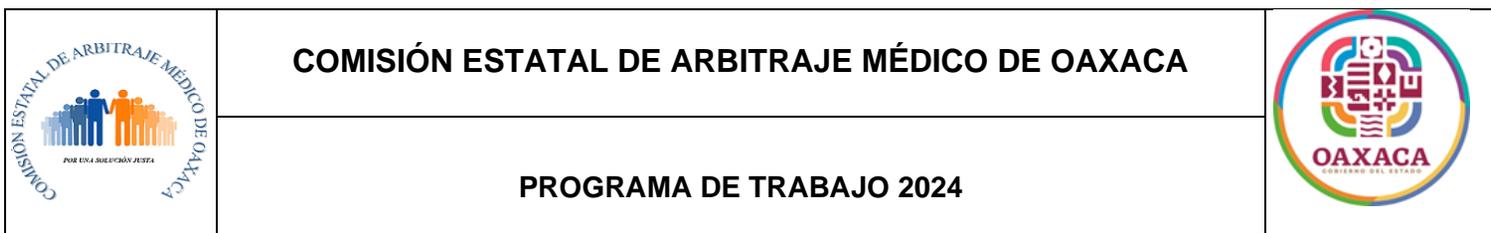


En la CEAMO se realizan atenciones a la población en general, incluyendo a los representantes o tutores de niñas, niños y adolescentes en este contexto las atenciones brindadas por grupo etario y sexo se puede observar en la siguiente tabla:

Orientaciones recibidas según grupos de edad y sexo del usuario			
(4to. Trimestre 2023)			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	1	1	2
1 a 4 años	4	2	6
5 a 14 años	15	6	21
15 a 24 años	16	13	29
25 a 34 años	63	44	107
35 a 49 años	77	86	163
50 a 64 años	47	66	113
65 a 79 años	36	27	63
80 años y mas	8	4	12
Totales	267	249	516

Fuente: Departamento de Informática CEAMO

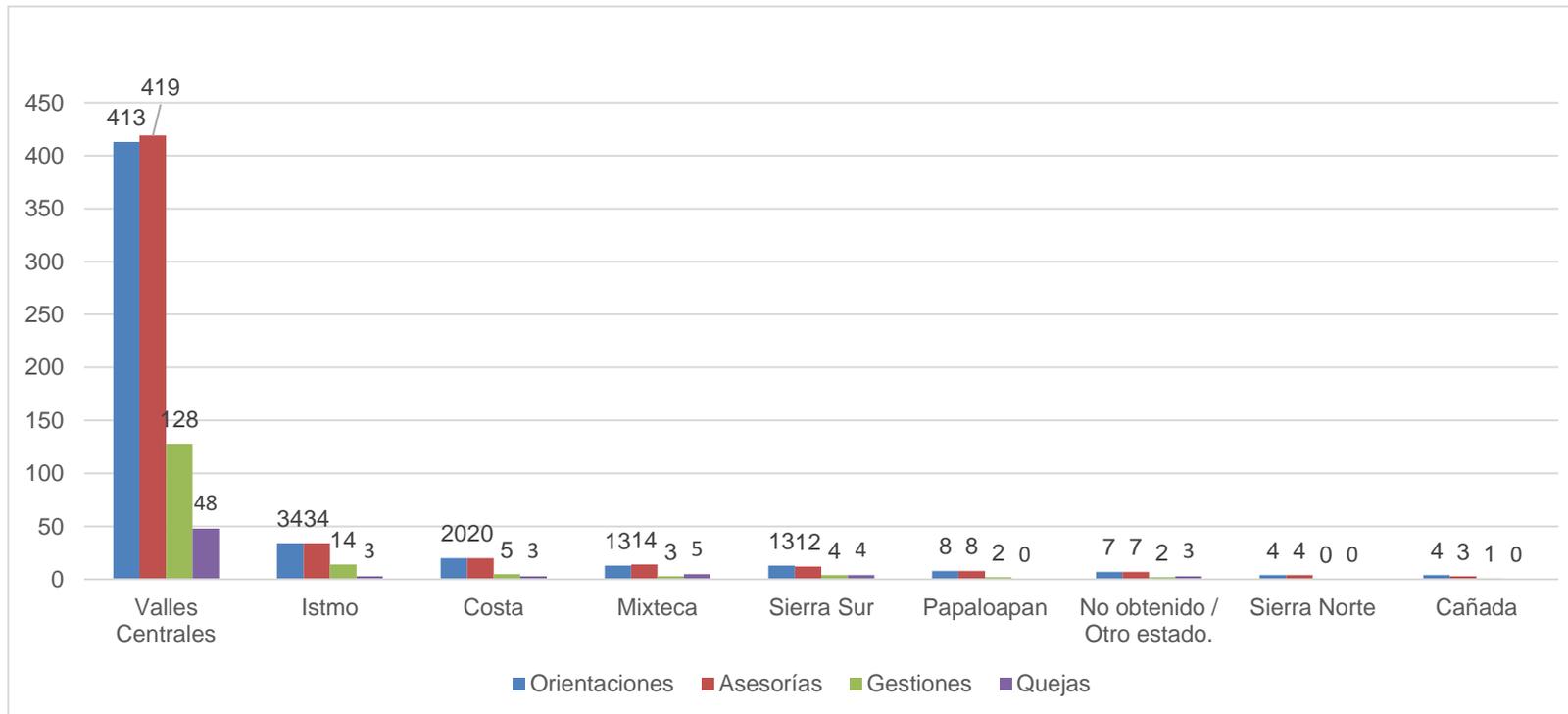
Como se puede observar las atenciones otorgadas mayoritariamente es a los grupos en edad reproductiva, así como a mujeres.



La CEAMO tiene solamente oficinas en la Ciudad de Oaxaca de Juárez por lo cual, al analizar la atención brindada por región, los Valles centrales ocupan el primer lugar lo cual se puede evidenciar en el siguiente gráfico.

Atenciones recibidas por región del usuario durante el 2023					
No.	Región	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas
1	Valles Centrales	413	419	128	48
2	Istmo	34	34	14	3
3	Costa	20	20	5	3
4	Mixteca	13	14	3	5
5	Sierra Sur	13	12	4	4
6	Papaloapan	8	8	2	0
7	No obtenido / Otro estado.	7	7	2	3
8	Sierra Norte	4	4	0	0
9	Cañada	4	3	1	0
	Total	516	521	159	66

FUENTE. Departamento de Informática de la CEAMO



FUENTE: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA CEAMO

Como podemos observar, en segundo lugar, el Istmo y la Costa son las regiones que han acudido a solicitar servicios de la CEAMO

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

8. MISIÓN Y VISIÓN

Misión:

Brindar atención especializada y profesional a las diferencias derivadas de la atención médica, para lograr una entera satisfacción entre pacientes y prestadores de los servicios médicos, en forma ágil, en un ámbito de respeto, cordialidad, confidencialidad, imparcialidad y honestidad.

Visión:

Ser la institución líder en prevención del conflicto derivado del acto médico, así como la primera instancia en el Estado para resolver las inconformidades en la prestación de los servicios médicos.

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

9. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser un organismo especializado en la resolución de conflictos derivados del acto médico a través de mecanismos alternativos a la solución de conflictos como la mediación, la conciliación y el arbitraje. 2. Consejo General con participación multidisciplinaria en el ámbito de salud. 3. Oficinas con ubicación accesible. 4. Ser un organismo público autónomo. 5. Prestar servicios de forma gratuita. 6. Horario de atención continua en caso de urgencias 7. Personal capacitado en temas de mediación, conciliación y arbitraje. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marco jurídico de la Comisión Estatal de Arbitraje médico sin actualización desde hace 19 años. 2.No contar con módulos para la atención de la población al interior del estado. 3. Espacio insuficiente para la realización de audiencias y capacitaciones. 4. Mismo presupuesto asignado desde la creación de la CEAMO 5. No contar con personal de psicología para la contención en asuntos de conflictos. 6. Equipo y sistemas de comunicación antiguos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1.Actualización del marco Jurídico de la CEAMO. 2.Actualizar convenios de colaboración con Instituciones públicas y privadas del sector salud, Universidades públicas y privadas, Colegios en áreas de la salud. 3.Crear el vínculo con las instancias correspondientes para aumentar el presupuesto para la creación de módulos regionales en el Istmo y la Costa 4.Actualizar el equipo electrónico necesario con soporte de hardware y software. 5.Poder encontrar un lugar con mayor capacidad de infraestructura para llevar a cabo las funciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Desaparición como órgano autónomo 2.Desconocimiento de la población de la existencia de la Comisión Estatal como representante social para la solución de conflictos derivados del acto médico a través de gestiones inmediatas y admisión de quejas. 3.Resoluciones de dictámenes y opiniones técnicas sin la intervención de expertos en la especialidad médica de que se trate, por falta de recursos económico para pago a profesionales externos. 4.Conflictos con el médico y paciente al momento de las audiencias y no contar con personal calificado para la contención de emociones como es psicología. 5.- Vulnerabilidad de la seguridad física del personal al momento de realizar las audiencias.

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

10. ESTRATEGIAS PRIORITARIAS, ACCIONES PUNTUALES

OBJETIVO 1. Impulsar la solución de quejas derivadas de la atención médica en los servicios de salud públicos y privados, a través de orientación, gestión inmediata, mediación, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente.

Estrategia 1.1. Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención a la salud por esta vía.

Acción Puntual
1.1.1 Informar, orientar, asesorar sobre las posibles alternativas de solución a las inconformidades relacionadas con los servicios de salud recibidos, así como los alcances y efectos legales del proceso arbitral a la población que lo solicite.
1.1.2 Gestionar la atención inmediata de los usuarios ante las instituciones de salud, cuando la queja se refiere a demora, negativa de servicios médicos o cualquier otro motivo que pueda ser resuelto por esta vía, apegándose a la normatividad vigente, así como a las modificaciones y actualizaciones de esta.
1.1.3 Intervenir en amigable composición en conflictos derivados de la prestación de servicios de salud para brindar escenarios que permita a las partes interesadas llegar a la mediación, conciliación o bien, someterse al arbitraje.
1.1.4 Fungir como árbitro para resolver el fondo del conflicto derivado de la atención médica cuando se llegue a la fase del arbitraje.

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

OBJETIVO 2. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de recomendaciones, opiniones o dictámenes.

Estrategia 2.1. Desarrollar proyectos de recomendación, opiniones y dictámenes a partir de las quejas médicas y de la notificación de incidentes en salud, así como difundir el conocimiento derivados de ellas.

Acción Puntual
2.1.1 Analizar las quejas médicas y los incidentes en salud notificados para identificar problemas, definir proyectos de recomendación para mejorar la práctica de los profesionales de la salud.
2.1.2 Coordinar la elaboración o actualización de las recomendaciones para mejorar la práctica de los profesionales de la salud.
2.1.3 Elaborar los dictámenes y opiniones médicos institucionales que soliciten los peticionarios legitimados para contribuir con información especializada en los asuntos que tienen a su cargo.

OBJETIVO 3. Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos, así como la firma de convenios, para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía.

Estrategia 3.1 Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico. Actualizar e implementar Convenios con Autoridades Municipales, para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios, con perspectiva de género y privilegiando el interés superior del menor.

Acción Puntual
3.1.1 Optimizar continuamente el proceso sustantivo de la Comisión para brindar servicios que aumenten la satisfacción de los usuarios
3.1.2 Atender las solicitudes de actualización de los sistemas informáticos que apoyan las actividades de la CEAMO, para aumentar la eficiencia en la atención de los asuntos y la generación de registros de cada atención brindada.
3.1.3 Medir la satisfacción de los usuarios que acuden a la CEAMO y reportar al portal de Transparencia las actividades realizadas en esta Comisión.

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

3.1.4 Atender los requerimientos de información que deriven de los programas del Gobierno Federal y Estatal para coadyubar a la integración de informes que sustenten el cumplimiento de las acciones realizadas por el Poder Ejecutivo.

OBJETIVO 4. Impulsar las acciones de Difusión para población en general y profesionales de la salud para conocer las actividades de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, su objeto, así como contribuir con acciones educativas para generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud.

Estrategia 4.1 Realizar la difusión de las actividades y servicios que realiza la CEAMO a profesionales de la salud y público en general privilegiando e impulsando las redes sociales y las telecomunicaciones.

Acción Puntual
4.1.1 Difundir entre la población general y los usuarios de los servicios de salud las actividades sustantivas de la CEAMO, con énfasis en la población en situación de vulnerabilidad.
4.1.2 Coordinar la participación de la CEAMO en foros académicos, profesionales y gremiales para que la experiencia institucional con que se cuenta pueda incidir de manera positiva en las instituciones del Sistema Estatal de Salud.
4.1.3 Difundir materiales educativos y conferencias virtuales a través de diferentes plataformas tecnológicas de información, televisión educativa, telecomunicaciones y redes sociales para aumentar el posicionamiento de la Comisión en la sociedad.

Estrategia 4.2 Desarrollar actividades educativas enfocadas a mejorar la calidad de la práctica de los profesionales de la salud, la seguridad y protección a los usuarios de los servicios médicos para disminuir la incidencia de inconformidades derivadas de la atención médica.

4.2.1 Realizar reuniones con los diferentes Municipios del Estado, así como la población para difundir los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de salud, con participación ciudadana y perspectiva de género.
4.2.2 Elaborar contenidos educativos relacionados con las facultades, atribuciones y actividades de la CEAMO con el objeto de disminuir los incidentes e inconformidades con la atención médica.

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

4.2.3. Fortalecer la vinculación de la CEAMO con instituciones educativas y de investigación en salud para ampliar la cobertura en materia de investigación, difusión de los mecanismos alternativos de solución de controversias y formación del personal en salud.

11. ESTRATEGIAS TRANSVERSALES.

El Plan Nacional de Desarrollo propone una nueva política de desarrollo basada en 12 principios rectores en dos de ellos “Nada al margen de la ley; por encima de la ley nadie”, y “No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera”, se fundamenta que la acción pública se desempeña con estricto acatamiento al orden legal y en observancia a los derechos humanos y que, como gobierno federal, se respetará a los pueblos originarios, sus usos y costumbres, su derecho a la autodeterminación y a la preservación de sus territorios. Asimismo, se propugna la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y se rechaza toda forma de discriminación por características físicas, posición social, escolaridad, religión, idioma, cultura, lugar de origen, preferencia política e ideología, identidad de género, orientación sexual, con el claro propósito de garantizar la igualdad efectiva y la inclusión de todos los grupos sociales que han sido excluidos y discriminados históricamente y de manera reiterada.

Estrategia A. Igualdad de género, no discriminación e inclusión. Fomentar entre los servidores públicos de la CEAMO, acciones para prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato para contribuir al a inclusión universal de los usuarios y elevar su satisfacción.

Acción Puntual
1. Capacitar a los servidores públicos de la CEAMO en temas relacionados con igualdad de género, no discriminación e inclusión para prevenir que los servicios otorgados disminuyan la satisfacción de los usuarios
2. En las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y prestadores de servicios médicos que son atendidos en la CEAMO incluir una pregunta que identifique la percepción de algún acto discriminatorio, para, en su caso, corregir la atención, procedimientos y/o servicios.

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

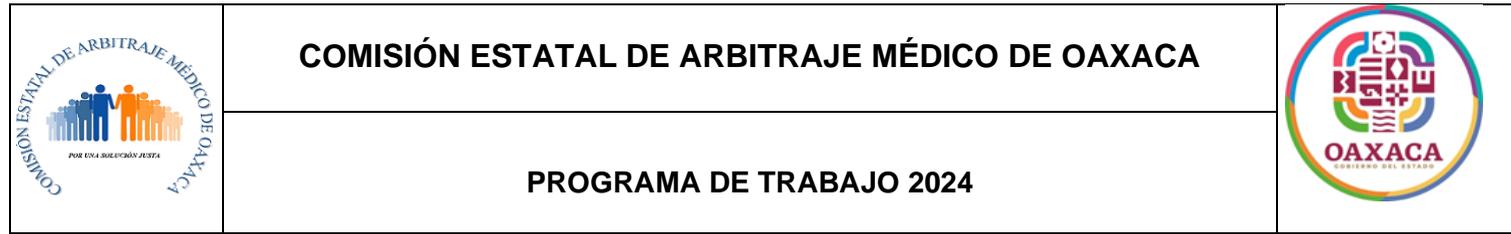
<p>3. Posicionar a la CEAMO como un organismo que trabaja con recurso humano en paridad de género, no discriminación e inclusión.</p>

Estrategia B. Combate a la corrupción y mejora de la gestión pública. Fomentar la profesionalización de los servidores públicos que laboran en la Comisión en materias de combate a la corrupción, impunidad, eficiencia y eficacia de la gestión pública haciendo uso responsable de los bienes del Estado.

Acción Puntual
<p>1. Impartir capacitación a los servidores públicos de la CEAMO relacionada con herramientas para combatir la corrupción y la ética pública para el ejercicio eficiente y eficaz de los servicios brindados.</p>
<p>2. Elaborar encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y prestadores de servicios médicos que son atendidos en la CEAMO donde se incluyan preguntas que identifiquen algún acto de corrupción, para, en su caso, canalizar al usuario para que realice la queja correspondiente ante el órgano de control.</p>
<p>3. Organizar acciones de Gobierno abierto, Transparencia proactiva, servicios públicos eficientes, participación ciudadana, género e inclusión.</p>

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024



12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2024

Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Resultado acumulado	Medios de verificación
							Realizado	ENE /FEB/MAR	ABR /MAY /JUN	JUL/AGO/SEP	OCT/NOV/DIC		
1 Impulsar la solución de quejas derivadas de la atención médica en los servicios de salud públicos y privados, a través de orientación, gestión inmediata, mediación, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente.	1.1 Informar, a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención a la salud por esta vía.	1.1.1	Informar, orientar y asesorar sobre las posibles alternativas de solución a las inconformidades relacionadas con los servicios de salud recibidos, así como los alcances y efectos legales del proceso arbitral a la población que lo solicite	MÓDULO DE ATENCIÓN 1 Y 2	Orientación Asesoría	Porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO (orientaciones, asesorías)	Programado	260	260	260	220	1037	Estadística CEAMO
		1.1.2	Gestionar la atención inmediata de los usuarios ante las instituciones de salud, cuando la queja se refiera a demora, negativa de servicios médicos o cualquier otro motivo que pueda ser resuelto por esta vía.	Módulo de atención 1 y 2	Gestión inmediata	Porcentaje de asuntos concluidos mediante gestión inmediata para la atención médica	Programado	40	40	40	39	159	Estadística CEAMO
		1.1.3	Intervenir en amigable composición en conflictos derivados de la prestación de servicios de salud para brindar escenarios que permita a las partes interesadas llegar a la conciliación o bien, someterse al arbitraje	Módulo de atención 1 y 2	Queja	Quejas concluidas en audiencia conciliatoria (conciliaciones, no conciliaciones y enviadas a arbitraje)	Programado	15	20	18	13	66	Estadística CEAMO
		1.1.4	Fungir como Árbitro para resolver el fondo del conflicto derivado de la atención médica.	SCJ/SCM	Laudos emitidos	Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido	Programado	1	0	1	0	2	Estadística CEAMO

	<h2 style="margin: 0;">COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</h2>	
<h3 style="margin: 0;">PROGRAMA DE TRABAJO 2024</h3>		

Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Resultado acumulado	Medios de verificación	
								Realizado	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
2	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de, recomendación, opiniones y dictámenes para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud.		2.1 Desarrollar proyectos de investigación interdisciplinarios a partir de las quejas médicas y de la notificación de incidentes en salud, así como difundir el conocimiento derivado de ellas.	2.1.1	Analizar las quejas médicas y los incidentes en salud notificados para identificar problemas, definir proyectos de recomendación interdisciplinaria e interinstitucional para mejorar la práctica de los profesionales de la salud.	SM/SJ	Recomendaciones	Programado	1			1			1			1			4	Estadística CEAMO
				2.1.2	Coordinar la elaboración o actualización de recomendaciones para mejorar la práctica de los profesionales de la salud	SM/SJ	Recomendaciones	Programado	1			-			1			-			2	Estadística CEAMO
				2.1.3	Elaborar los dictámenes, opiniones médicas institucionales que le soliciten los peticionarios legitimados para contribuir con información especializada en los asuntos que tiene a su cargo	SM/SJ	Dictámenes, Opiniones médicas	Programado	2			2			2			2			6	Estadística CEAMO

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Resultado acumulado	Medios de verificación	
							Realizado	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos, así como la firma de convenios, para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención ciudadana	3.1 Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico. Actualizar e implementar convenios con Autoridades Municipales, para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios, con perspectiva de género y privilegiando el interés superior del menor.	3.1.1	Optimizar continuamente el proceso sustantivo de la Comisión para brindar servicios que aumenten la satisfacción de los usuarios.	Contraloría	Auditorías	Reporte de las auditorías	Programado	1			1			1			1			4	Estadística CEAMO
			3.1.2	Atender las solicitudes de actualización de los sistemas informáticos que apoyan las actividades de la CEAMO, para aumentar la eficiencia en la atención de los asuntos y la generación de registros de cada atención brindada	Depto. Informática	Porcentaje de atención de requerimientos	SAGMED	Programado	1			1			1			1			4	Estadística CEAMO
			3.1.3	Medir la satisfacción de los usuarios que acuden a la CEAMO y reportar al portal de Transparencia las actividades realizadas en esta Comisión.	Contraloría	Porcentaje de satisfacción	Encuesta de satisfacción de los usuarios	Programado	30			30			30			30			120	Estadística CEAMO
			3.1.4	Atender los requerimientos de información que deriven de los programas del Gobierno Federal y Estatal para coadyubar a la integración de informes que sustenten el cumplimiento de las acciones realizadas por el Poder Ejecutivo.	Unidad de Transparencia	Solicitudes de información de transparencia	Reportes de contestación de solicitudes de transparencia	Programado	7			8			7			8			30	Unidad de Transparencia
			3.1.5	Actualizar y realizar convenios con autoridades municipales para realizar acciones conjuntas para la mejora en la atención a la salud y difundir los derechos y obligaciones de la población en general	SJ	Convenios	Convenios realizados	Programado	4			4			5			5			18	

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Resultado acumulado	Medios de verificación
							Realizado	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
4	4.1 Realizar la difusión de las actividades y servicios que realiza la CEAMO a profesionales de la salud y público en general privilegiando e impulsando las redes sociales y las telecomunicaciones.	4.1.1	Difundir entre la población general y los usuarios de los servicios de salud las actividades sustantivas de la CEAMO, con énfasis en la población en situación de vulnerabilidad.	DDI	Cursos	Cursos programados/ Cursos realizados	Programado	15			18			15			20			68	Estadística CEAMO
		4.1.2	Coordinar la participación de la CEAMO en foros académicos, profesionales y gremiales para que la experiencia institucional con que se cuenta pueda incidir de manera positiva en las Instituciones del Sistema Estatal de Salud.	DDI/SM/SJ	Foros Académicos Debates Conversatorios	Foros académicos, debates, conversatorios	Programado	1			1			1			1			4	Estadística CEAMO
		4.1.3	Desarrollar contenido de la CEAMO para difusión electrónica y en redes sociales.	DDI	Número de publicaciones en redes sociales	Publicaciones de redes sociales	Programado	12			12			12			12				Estadística CEAMO
		4.1.4	Difundir los programas de Podcast de la CEAMO "un Espacio donde todos aprendemos" en el cual se aborden temas de interés general para la población con respecto a problemas de salud prevalentes en nuestro Estado.	DDI	Número de podcast realizados	Publicaciones de podcast en redes sociales	Programado	6			6			6			6			24	Unidad de Transparencia
	4.2 Desarrollar actividades educativas enfocadas a mejorar la calidad de la práctica de los profesionales de la salud, la	4.2.1	Realizar reuniones con los diferentes municipios del Estado, así como la población para difundir los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de salud, con participación ciudadana y perspectiva de género	DDI/SJ	Reuniones programadas	Reuniones realizadas	Programado	4			4			4			4			16	ADMINISTRACION DDI
		4.2.2	Elaborar contenidos educativos relacionados con las facultades, atribuciones y actividades de la CEAMO con el objeto	DDI/SM/SJ	Carteles	Material entregado	Programado	962			888			863			906			3579	ADMINISTRACION DDI

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

13. INDICADORES

ELEMENTO DE META						
Nombre	Porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO					
Objetivo prioritario	Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente					
Definición	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO					
Nivel de desagregación	Administración pública estatal	Periodicidad o frecuencia de medición		Trimestral		
Tipo	Componente	Acumulado o periódico		Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero a diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información		www.ceamo.mx		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		Módulos de atención 1 y 2		
Método de cálculo	Dividiendo el número de asuntos concluidos de la CEAMO entre el total de los asuntos por atender (incluye asuntos que quedaron en proceso al término del año anterior más los recibidos en el periodo que se informa) multiplicado por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Número de asuntos concluidos por la CEAMO	Valor variable 1	57	Fuente de información variable 1	de Sistema de atención de quejas médicas	
Nombre de la variable 2	Total, de asuntos por atender	Valor variable 2	63	Fuente de información variable 2	de Sistema de atención de quejas médicas	
Simulación en método de cálculo	$((57/63)*100) = 90\%$					

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

ELEMENTO DE META					
Nombre	Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación				
Objetivo prioritario	Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente				
Definición	Indica el porcentaje de quejas concluidas por conciliación o turnado a arbitraje				
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2		
Método de cálculo	Dividiendo las quejas concluidas por conciliación o turnadas a arbitraje entre el número de quejas concluidas en la etapa conciliatoria, multiplicado por 100				
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I				
META EJERCICIO 2024					
Nombre de la variable 1	Quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje	Valor variable 1		Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas
Nombre de la variable 2	Quejas concluidas en la etapa conciliatoria	Valor variable 2		Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas
Simulación en método de cálculo	$((45/63)*100) = 71\%$				

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

ELEMENTO DE META					
Nombre	Porcentaje de gestiones de atención inmediata con compromiso cumplido				
Objetivo prioritario	Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente				
Definición	Indica el porcentaje de gestiones inmediatas para la atención médica inmediata con compromiso cumplido				
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2		
Método de cálculo	Dividiendo las gestiones inmediatas para la atención con compromiso cumplido entre las gestiones inmediatas concluidas, multiplicado por 100				
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I				
META EJERCICIO 2024					
Nombre de la variable 1	Gestiones inmediatas para la atención con compromiso cumplido	Valor variable 1		Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas
Nombre de la variable 2	Gestiones inmediatas concluidas	Valor variable 2		Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas
Simulación en método de cálculo	$((57/63)*100) = 90\%$				

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

ELEMENTO DE META					
Nombre	Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido				
Objetivo prioritario	Impulsar la solución inmediata de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente				
Definición	Indica el porcentaje de laudos emitidos en tiempo estándar				
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2		
Método de cálculo	Dividiendo el número de laudos emitidos en tiempo establecido (30 días hábiles en expediente de hasta 200 fojas, en expedientes de más de 200 fojas 60 días hábiles) en el periodo entre el número total de laudos emitidos en el periodo por cien				
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I				
META EJERCICIO 2024					
Nombre de la variable 1	Número de laudos emitidos en tiempo estándar en el periodo	Valor variable 1	3	Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas
Nombre de la variable 2	Número total de laudos emitidos en el periodo	Valor variable 2	3	Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas
Simulación en método de cálculo	$((3/3)*100) = 100\%$				



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



Gobierno del Estado
de Oaxaca
2016-2022

PROGRAMA DE TRABAJO 2024

ELEMENTO DE META						
Nombre	Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo establecido					
Objetivo prioritario	Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente					
Definición	Indica porcentaje de dictámenes médicas institucionales emitidos en tiempo estándar					
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral			
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado			
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre			
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx			
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subcomisión Jurídica / Subcomisión médica			
Método de cálculo	Dividiendo el número de asuntos concluidos de la CEAMO entre el total de los asuntos por atender (incluye asuntos que quedaron en proceso al término del año anterior más los recibidos en el periodo que se informa) multiplicado por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Dictámenes emitidos en tiempo estándar (90 días hábiles)	Valor variable 1	100	Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas	
Nombre de la variable 2	Número total de dictámenes emitidos	Valor variable 2	125	Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas	
Simulación en método de cálculo	$((100/125)*100) = 80\%$					

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

ELEMENTO DE META						
Nombre	Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud					
Objetivo prioritario	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud					
Definición	Expresa el número de recomendaciones emitidas en comparación con el número de recomendaciones que fueron programadas en el periodo					
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición			Trimestral	
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico			Acumulado	
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos			Enero a diciembre	
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información			www.ceamo.mx	
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance			Módulos de atención 1 y 2	
Método de cálculo	Resulta de la división del número de recomendaciones emitidas, entre el número de recomendaciones programadas, multiplicado por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 2					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Recomendaciones emitidas	Valor variable 1	5	Fuente de información variable 1	de	Sistema de atención de quejas médicas
Nombre de la variable 2	Recomendaciones programadas	Valor variable 2	5	Fuente de información variable 2	de	Sistema de atención de quejas médicas
Simulación en método de cálculo	$((5/5)*100) = 100\%$					

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

ELEMENTO DE META						
Nombre	Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)					
Objetivo prioritario	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de salud					
Definición	Expresa el número de acciones educativas realizadas en comparación con las programadas					
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral			
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado			
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre			
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx			
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2			
Método de cálculo	Se construye de la división del número de acciones educativas realizadas entre el número de acciones educativas programadas, multiplicadas por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 2					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Acciones educativas realizadas	Valor variable 1	10	Fuente de información variable 1	de	Sistema de atención de quejas médicas
Nombre de la variable 2	Acciones educativas programadas	Valor variable 2	10	Fuente de información variable 2	de	Sistema de atención de quejas médicas
Simulación en método de cálculo	$((10/10)*100) = 100\%$					

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

ELEMENTO DE META						
Nombre	Proyectos de investigación					
Objetivo prioritario	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a genera una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud					
Definición	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO					
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición		Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico		Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero a diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información		www.ceamo.mx		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		Módulos de atención 1 y 2		
Método de cálculo	Se obtiene de la división del número de protocolos de investigación concluidos entre el número de protocolos de investigación programados multiplicados por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Número de protocolos investigación concluidos	Valor variable 1	3	Fuente de información variable 1	Dirección de Capacitación e Investigación	
Nombre de la variable 2	Número de protocolos investigación programados	Valor variable 2	3	Fuente de información variable 2	Dirección de capacitación e investigación	
Simulación en método de cálculo	$((3/3)*100) = 100\%$					

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

ELEMENTO DE META						
Nombre	Participación en congresos y conferencias					
Objetivo prioritario	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía					
Definición	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO					
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición		Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico		Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero a diciembre		
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información		www.ceamo.mx		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		Módulos de atención 1 y 2		
Método de cálculo	El resultado se obtiene mediante la división del número de participaciones realizadas entre el total de solicitudes de participación recibidas multiplicadas por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 2					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Numero de participaciones realizadas	Valor variable 1	60	Fuente de información variable 1	Dirección de Capacitación e investigación	
Nombre de la variable 2	Total, de solicitudes de participación recibidas	Valor variable 2	60	Fuente de información variable 2	Dirección de capacitación e investigación	
Simulación en método de cálculo	$((60/60)*100) = 100\%$					



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



PROGRAMA DE TRABAJO 2024

ELEMENTO DE META			
Nombre	Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales		
Objetivo prioritario	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía		
Definición	Mide el porcentaje de satisfacción de las acciones educativas institucionales		
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2
Método de cálculo	El resultado se obtiene mediante la división del número de asistentes satisfechos y muy satisfechos entre el total de asistentes, multiplicado por 100		
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 2		
META EJERCICIO 2024			
Nombre de la variable 1	Asistentes satisfechos y muy satisfechos	Valor variable 1	Fuente de información de variable 1 Dirección de capacitación e investigación
Nombre de la variable 2	Total, de asistentes	Valor variable 2	Fuente de información de variable 2 Dirección de capacitación e investigación
Simulación en método de cálculo	90%		



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



Gobierno del Estado
de Oaxaca
2016-2022

PROGRAMA DE TRABAJO 2024

ELEMENTO DE META						
Nombre	Satisfacción de los usuarios con los servicios de la CEAMO					
Objetivo prioritario	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía					
Definición	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO					
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición		Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico		Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero a diciembre		
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información		www.ceamo.mx		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		Módulos de atención 1 y 2		
Método de cálculo	El resultado se obtiene mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios que acuden a las instalaciones de la CEAMO y se construye de la división del total de respuestas afirmativas por reactivo, entre el total de respuestas por reactivo, multiplicado por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Respuestas afirmativas por reactivo	Valor variable 1		Fuente de información variable 1	de	Contraloría
Nombre de la variable 2	Respuestas reactivos	Valor variable 2		Fuente de información variable 2	de	Contraloría
Simulación en método de cálculo	90%					



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



Gobierno del Estado
de Oaxaca
2016-2022

PROGRAMA DE TRABAJO 2024

ELEMENTO DE META						
Nombre	Mejora continua de procedimientos					
Objetivo prioritario	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía					
Definición	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO					
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición		Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico		Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero a diciembre		
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información		www.ceamo.mx		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		Módulos de atención 1 y 2		
Método de cálculo	El resultado se obtiene con el número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas dividido entre el total de solicitudes de mejora continua a procedimientos multiplicado por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidos	Valor variable 1		Fuente de información variable 1	de	Contraloría
Nombre de la variable 2	Respuestas por reactivo	Valor variable 2		Fuente de información variable 2	de	Contraloría
Simulación en método de cálculo	100%					

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

ELEMENTO DE META					
Nombre	Profesionalización del personal				
Objetivo prioritario	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía				
Definición	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO				
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre		
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2		
Método de cálculo	El resultado se obtiene mediante la división del número de capacitaciones realizadas entre el total de acciones de capacitación programadas en el periodo, multiplicado por 100				
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 3				
META EJERCICIO 2024					
Nombre de la variable 1	Capacitaciones realizadas	Valor variable 1	50	Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas
Nombre de la variable 2	Total, del total de acciones de capacitación programadas en el periodo	Valor variable 2	50	Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas
Simulación en método de cálculo	$((50/50)*100) = 100\%$				



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



Gobierno del Estado
de Oaxaca
2016-2022

PROGRAMA DE TRABAJO 2024

ELEMENTO DE META						
Nombre	Cumplimiento del programa de adquisiciones, arrendamientos y servicios					
Objetivo prioritario	Hace posible que se lleven a cabo las acciones de cada uno de los objetivos planteados a brindar los recursos humanos, materiales, financieros y servicios integrales para hacer posible la operación de la Comisión y su relación con las instancias fiscalizadoras					
Definición	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO					
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral			
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado			
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre			
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx			
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2			
Método de cálculo	El resultado se obtiene mediante la división del número de contrataciones realizadas en el periodo entre el total de contrataciones programadas en el PAAS, multiplicado por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Contrataciones realizadas en el periodo	Valor variable 1		Fuente de información variable 1	Dirección de administración	
Nombre de la variable 2	Total, de contrataciones programadas en el PAAS	Valor variable 2		Fuente de información variable 2	Dirección de administración	
Simulación en método de cálculo	$((57/63)*100) = 90\%$					



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



Gobierno del Estado
de Oaxaca
2016-2022

PROGRAMA DE TRABAJO 2024

ELEMENTO DE META						
Nombre	Presupuesto ejercido					
Objetivo prioritario	Hace posible que se lleven a cabo las acciones de cada uno de los objetivos planteados a brindar los recursos humanos, materiales, financieros y servicios integrales para hacer posible la operación de la Comisión y su relación con las instancias fiscalizadoras					
Definición	Mide el porcentaje de presupuesto ejercido					
Nivel de desagregación	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral			
Tipo	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado			
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre			
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx			
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2			
Método de cálculo	El resultado se obtiene mediante la división del número de presupuesto ejercido en el periodo entre el total de presupuesto autorizado, multiplicado por 100					
Observaciones	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 3					
META EJERCICIO 2024						
Nombre de la variable 1	Presupuesto ejercido	Valor variable 1		Fuente de información variable 1	de	Dirección de administración de
Nombre de la variable 2	Total, del presupuesto autorizado	Valor variable 2		Fuente de información variable 2	de	Dirección de administración.
Simulación en método de cálculo	100%					

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

14. EVALUACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO

El programa Anual de Trabajo (PAT) ha sido la herramienta con la cual se ha sustentado la implementación de y seguimiento de la estrategia de la Comisión, lo que permite el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión institucional a partir de un conjunto de medidas de actuación contenidas en él; pone énfasis en la consecución de los Objetivos prioritarios e incluye estrategias prioritarias y acciones puntuales que sustentan el logro de los objetivos.

En el CEAMO se realizan actividades para la evaluación control y seguimiento del programa entre las que se encuentra:

Matriz de indicadores de resultados con la cual se mantiene el monitoreo y seguimiento trimestral, semestral y anual de los avances de los indicadores tanto de fin, como pronóstico, componente y actividad

Informe anual de actividades de la CEAMO

Seguimiento de indicadores 2024 de forma trimestral, proporcionan información sobre las metas institucionales programadas y obtenidas de los indicadores de la MIR estratégicos de gestión y apoyo.

Encuestas de satisfacción de los usuarios de la CEAMO, permiten medir y obtener información de la percepción de los servicios brindados en la Comisión.

Auditoría interna en los procesos

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

15. RECURSOS

A) HUMANOS EXISTENTES

8 CONSEJEROS
 1 CONSEJERO PRESIDENTE.
 1 SUBCOMISIONADO JURÍDICO
 1 SUBCOMISIONADO MÉDICO
 1 DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN
 1 DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN
 2 MÉDICOS DE MÓDULOS
 2 ABOGADOS EN MÓDULOS
 6 APOYOS ADMINISTRATIVOS
 1 JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.
 1 JEFE DE DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA
 1 CHOFER
 2 VIGILANTES
 1 POLIVALENTE

B) RECURSOS HUMANOS FALTANTES

1 DIRECTOR DE CONTRALORÍA.
 1 SECRETARIO EJECUTIVO.
 1 MÉDICO TRADICIONAL

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

C) RECURSOS MATERIALES

La CEAMO cuenta con los siguientes espacios físicos:

Una sala de espera.

Una oficina para la Dirección de Transparencia.

Una sala de juntas.

Una oficina para la Dirección de Investigación.

Una oficina para el módulo 1.

Una oficina taller para el departamento de informática.

Una oficina para el director con baño.

Dos baños para el personal.

Una oficina para el módulo 2.

Una oficina para el Subcomisionado médico.

Una oficina para el subcomisionado jurídico.

Una cocineta.

Un cubículo para la secretaria del director.

Una oficina para los apoyos administrativos de la administración.

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

Una oficina para el administrador.

Un patio de estacionamiento.

VEHÍCULOS.

6 vehículos (2 camionetas pick up y 4 autos compactos).

1 motocicleta.

MOBILIARIO (se anexa inventario).

D) FINANCIEROS

\$12,074.000 (Doce millones setenta y cuatro mil pesos 00/MN).

E) ORGANIZACIÓN

La estructura de la CEAMO está conformada por:

- Presidente.
- Subcomisionado médico.
- Subcomisionado jurídico.
- Directora de difusión e investigación.
- Director de administración.
- Director de transparencia.
- Jefe del departamento de informática.

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

- Módulos 1 y 2. (conformados por 1 médico, 1 abogado y 1 apoyo administrativo).
- Secretario ejecutivo.
- Subdirección de capacitación y medicina tradicional

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
PROGRAMA DE TRABAJO 2024		

16. DIRECTORIO

CONSEJO GENERAL

- **DR. ALBERTO VÁZQUEZ SAN GERMAN**
- **PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

- **CONSEJEROS**
- **DRA. BERENICE AGUILAR ACEVEDO**
- **M.C.E. VIRGINIA SÁNCHEZ RIOS**
- **DRA. MARITZA JENNY HERNÁNDEZ CUEVAS**
- **DRA. JULIA MATILDE HERNÁNDEZ JERÓNIMO**
- **DR. ENRIQUE ANTONIO MARTÍNEZ MARTÍNEZ**
- **DR. FAUSTO MARTÍNEZ MORALES**
- **DRA. ALMA MIGUEL RUÍZ**
- **DR. SAID VÁSQUEZ VALLE**



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



Gobierno del Estado
de Oaxaca
2016-2022

PROGRAMA DE TRABAJO 2024

SUBCOMISIÓN MÉDICA

DRA. GEMA HERNÁNDEZ BERNARDINO

SUBCOMISIÓN JURÍDICA

LIC. OSCAR NOÉ MARTÍNEZ MORALES

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

LIC. ALEIDA TONELLY SERRANO ROSADO

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

LIC. JULIO CÉSAR LÓPEZ MATADAMAS

DIRECCION DE CONTRALORÍA

LIC. CÉSAR GUILLERMO SANTIAGO CRUZ

	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	PROGRAMA DE TRABAJO 2024	

ARCHIVO ESTATAL

LIC. JAPHET PÉREZ ORDUÑO

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

LIC. BRÍGIDO RODRÍGUEZ CRUZ

MÓDULO DE ATENCIÓN 1

LIC. NAYELI MONSERRAT RENOVA CRUZ

DR. DAVID MIGUEL POLO

MÓDULO DE ATENCION 2

LIC. ANDREA GUADALUPE HERNÁNDEZ DÍAZ

DR. DANIEL HERNÁNDEZ LIMA