

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**SECRETARÍA DE SALUD**

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

**AGOSTO, 2017**

## ÍNDICE

**Pág.**

	INTRODUCCIÓN	1
	OBJETIVO	2
I.	ANTECEDENTES	3
II.	MARCO JURÍDICO	6
III.	MISIÓN Y VISIÓN	20
IV.	ATRIBUCIONES	21
V.	ORGANIGRAMA	32
VI.	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	38
VII.	GLOSARIO	116
VIII.	ANEXOS	130

## **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 38 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, y 7, fracción VI del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, se han orientado esfuerzos en la elaboración del presente Manual de Organización Específico, en razón de la importancia de contar con herramientas administrativas que permitan desarrollar eficientemente las funciones y cumplir con los objetivos y metas institucionales.

El Manual de Organización Específico se actualiza con base en la Estructura Orgánica actualizada con vigencia organizacional al 31 de mayo de 2016, y con apego a la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización Específicos de la Secretaría de Salud, Octubre 2013.

El Manual de Organización Específico contiene los siguientes apartados: introducción, objetivo del manual, antecedentes, marco jurídico, misión y visión de la unidad, atribuciones, organograma, descripción de funciones, objetivos y glosario de términos.

El presente manual tiene la finalidad de informar y orientar al personal de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico sobre su organización y funcionamiento, tanto en descripción de actividades, ubicación, relaciones internas y los puestos responsables de su ejecución, además de delimitar las responsabilidades y el ámbito de competencia de las diversas áreas que integran su estructura.

El Manual se actualiza conforme a Guía Técnica antes mencionada, establecida por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, y cuando existan modificaciones a la estructura orgánica o normativa aplicable; dicha actualización será responsabilidad de la Dirección General de Administración a través de la Subdirección de Recursos Humanos, en colaboración con las distintas áreas que integran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

La difusión del manual se lleva a cabo en la intranet de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico: ([http://10.14.250.13/intranet/docs/MOE%20CONAMED%20EST.%202012%204\\_09\\_12%20final.pdf](http://10.14.250.13/intranet/docs/MOE%20CONAMED%20EST.%202012%204_09_12%20final.pdf)) con el fin de que los servidores públicos de las áreas que integran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, sean los responsables de garantizar y vigilar su correcta aplicación.

“El lenguaje empleado en el presente manual no busca generar ninguna clase de discriminación, por lo que las referencias o alusiones hechas al sexo masculino representan siempre a hombres y mujeres, abarcando a ambos sexos”.

## **OBJETIVO**

Informar y orientar al personal de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico sobre su organización y funcionamiento, tanto en descripción de funciones, ubicación estructural, relaciones internas y los puestos responsables de su ejecución, además de delimitar las responsabilidades y el ámbito de competencia de las diversas áreas que integran su estructura.

## **I. ANTECEDENTES**

Con oficio 2048 de fecha 2 de julio de 2004, la Subsecretaría de Administración y Finanzas dictaminó favorablemente la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con vigencia 1 de febrero de 2004, quedando de la manera siguiente: un Comisionado (IA1), dos subcomisionados el Médico y el Jurídico (JB1), seis directores Generales (KC2), treinta y uno directores de Área (MA2), tres (MA1) y cinco (MB2), cinco subdirectores de Área (NA2), diecisiete (NA1) y tres (NB2), diez jefes de Departamento (OB1) y un (OA1), haciendo un total de 84 de estructura y 1 por norma, por lo cual el total general es de 85 puestos.

El Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) para el Ejercicio Fiscal 2005 publicado el 31 de diciembre de 2004 en el Diario Oficial de la Federación, en el “Capítulo III de las Disposiciones de Racionalidad, Austeridad Presupuestaria”, en su artículo 30, inciso h, obligó a las dependencias del Ejecutivo Federal a eliminar las plazas de las secretarías particulares y asesorías, o puestos equivalentes, durante el mes de enero de 2005, por lo que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico adecuó su estructura para reflejar la disminución de los puestos de dicha naturaleza.

El Manual de Organización Específico se actualizó con base a la estructura orgánica autorizada con vigencia 1 de febrero de 2004, por lo que, la Subsecretaría de Administración y Finanzas con oficio 1631 de fecha 01 de agosto de 2005, procedió al registro de dicho documento.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico propuso modificar su estructura orgánica certificada en el año 2004, con el fin de mantener un mayor control e identificación del personal, los movimientos que representaron fueron de carácter regulado y desregulados y no generaron impacto presupuestal, correspondieron a cambios de denominación, adscripción, renivelación y ajuste de nivel, la Subdirección de Orientación (NA2) se modificó a Dirección de Arbitraje Médico (MA1) y la Dirección de Seguimiento (MA1) a Subdirección de Seguimiento (NA1), asimismo, se plantearon cambios a la Dirección de Coordinación Pericial (MA1) a Dirección Médica (MA1). Por otra parte, la Dirección de Coordinación Pericial (MA2) cambió a Dirección de Arbitraje Médico (MA2) y finalmente, el Departamento Jurídico (OB1) cambió a Departamento de Orientación (OB1).

Por lo cual, con oficio SSFP/412/1666 de fecha 28 de diciembre de 2005, la Dirección General de Planeación, Organización y compensaciones de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública, aprobó y registró los movimientos a la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con vigencia 1 de mayo de 2005, los cuales quedaron de la siguiente manera: un Comisionado (IA1), dos subcomisionados uno Médico y otro Jurídico (JB1), seis directores generales (KC2), treinta y uno directores de Área (MA2), tres (MA1) y cinco (MB2), cuatro subdirectores de Área (NA2), dieciocho (NA1) y tres (NB2), diez jefes de Departamento (NB1) y un (OA1), haciendo un total de 84 de estructura y 1 por norma, por lo cual, se mantiene con los mismos 85 puestos con los que contaba en 2004.

El Manual de Organización Específico se actualizó con base a la estructura orgánica autorizada con vigencia al 1 de mayo de 2005, por lo que, la Subsecretaría de Administración y Finanzas con oficio 991 de fecha 14 de septiembre de 2006, procedió al registro de dicho documento.

Derivado de la puesta en marcha de la Ley del Servicio Profesional de Carrera, la Secretaría de Salud implantó las acciones correspondientes para dar congruencia al proceso de registro de estructuras orgánicas, por lo que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico modificó su estructura con el fin de mantener un mayor control e identificación del personal, con lo cual, además se podría definir con mayor precisión la responsabilidad asignada a cada puesto-plaza de la estructura. Los movimientos que se presentaron fueron de carácter regulado y desregulado y no generaron impacto presupuestal, quedando debidamente autorizada la estructura orgánica a partir del 1º de mayo del 2005, mediante oficio 1520 de

la Subsecretaría de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud dictaminó favorablemente la modificación de la estructura no básica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Para el periodo de 2006 a 2009 la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico no tuvo movimientos estructurales por lo que se mantuvo con las 85 plazas registradas con vigencia 1 de mayo de 2005.

En atención al oficio DGPOP/07/03105 de fecha 10 de junio de 2009 y recibido en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico el 16 del mismo mes y año, se instruyó sobre la permanente actualización de los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno, así como del referendo de dichos documentos cuando no haya modificaciones derivadas del registro de una nueva estructura o de cambios en la forma de realizar las funciones acordando con el órgano interno de control la elaboración o refrendo de los manuales administrativos sólo para estructuras vigentes.

Con oficio SSFP/408/0358–SSFP/408/DHO/0960/2010 de fecha 28 de mayo de 2010, la Dirección General de Desarrollo Humano y Organización de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública, aprobó y registró la actualización de la estructura orgánica con vigencia a partir del 1 de enero de 2010, por lo cual, se actualizó el Manual de Organización Específico.

Con oficio DGAD/331/306/028/2010 se solicitó al Mtro. Fernando J. Chacón Sosa, Director General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud se reflejara la reducción del 5% (1° de abril de 2010) y 3% (1° de junio de 2010) en la estructura orgánica de la Comisión, contestando con oficio N° DGPOP/07/06249 en el cual se indicó la emisión de los oficios SSPF/408/0883/2010 y SSFP/408/DHO/1794/2010 de fecha 8 de octubre de 2010, mediante los cuales la Dirección General de Desarrollo Humano y Organización de la Administración Pública Federal después de la revisión de las propuestas, aprobó y registró la modificación de la estructura de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, haciendo hincapié en que la reducción obedece a la aplicación de los “Lineamientos para la Aplicación de Control en el Gasto de Servicios Personales” del 5% y del “Programa Nacional de Reducción de Gasto Público” del 3% para el ejercicio 2010, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Cabe mencionar que las plazas canceladas corresponden a 4 de mandos medios y 2 de enlace con niveles 1-MB2, 1-MA2, 1-NA1, OB1 y 2 PA1 y se hizo de conocimiento de la unidad administrativa mediante el sistema RHnet con folio de registro SFP1210M000005REG, por lo que en el cuadro comparativo de unidades administrativas y puestos homólogos entre estructura orgánica vigente 2010 y autorizada 2010 se cuenta con un total de 102 plazas, 101 de estructura (incluyendo 21 enlaces) y una por norma.

Con oficio CNAM/320/160-A/2011 se solicitó a la Lic. Laura Martínez Ampudia, Subsecretaría de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud, el análisis y dictaminación de desnivelación de la plaza relativa a la Dirección General de Administración del nivel KC2 a KA1, contestando que con oficio DGPOP/07/004348 de fecha 19 de octubre de 2011, que se liberó el escenario denominado “CONAMED AJUSTE 2011” y con folio SFP1211M0000071ING, se informó que se consideró en el PASH de la SHCP, por lo que mediante adecuación 12200110478 se procedió con el registro del citado escenario, con vigencia de octubre de 2011.

Con oficios No. SSFP/408/0161/2012 y SSFP/408/DGOR/0245/2012 de fecha 01 de marzo de 2012, la Lic. Laura Martínez Ampudia, Subsecretaría de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud, comunicó la liberación del escenario denominado “REFRENDO CONAMED 2012”, por lo que aprobó y registró el refrendo de la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con vigencia 1° de enero de 2012, la cual permanecía sin cambios en puestos y plazas, de acuerdo con el último registro que correspondía al 1° de octubre de 2011.

Con oficios No. SSFP/408/0321/2013 y SSFP/408/DGOR/0402/2013 de fecha 30 de abril de 2013, informó el Titular de la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal que concluyó el análisis de la información proporcionada por la Secretaría de Salud, por lo que la Secretaría de la Función Pública registró el referendo del escenario “REFERENDO CONAMED 2013” de la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con vigencia 1 de enero de 2013.

En el mes de abril de 2014, se realizó una propuesta de modificación estructural que consistía en el cambio de denominación y adscripción de la Subcoordinación de Auditoría a Subcoordinación de Quejas y Responsabilidades, adscrita al Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Con oficio SSFP/408/0421/2014 de fecha 10 de junio de 2014, el Lic. Juan Carlos Granados Lugo, Director Adjunto de Evaluación y Seguimiento de la Secretaría de la Función Pública, informó a la Lic. Marcela Velasco González, Subsecretaría de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud, que fue aprobado el escenario denominado “CONAMED MODIFICACIÓN ABRIL 2014”, que atiende el cambio manifestado en el párrafo que antecede, con lo cual la Coordinación General de Órganos de Vigilancia y Control de Secretaría de la Función Pública, aprobó y registró el cambio en el Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con vigencia organizacional 6 de junio de 2014.

Mediante oficio DGAD/331/020/002/2015, la Dirección General de Administración de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, envió para registro y autorización el REFERENDO CONAMED 2015; Con oficio No. SSFP/408/180/2015 y No. SSFP/408/DGOR/0387/2015, de fecha 24 de marzo de 2015, el Lic. Juan Carlos Granados Lugo, en suplencia del Titular de la Unidad de Política de Recursos Humanos de la APF, y el C. Rodrigo Baños Zavala, Director General de Organización y Remuneraciones de la APF, aprobó y registró respectivamente la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico con vigencia 2 de marzo de 2015.

Para el año 2016 la Dirección General de Organización y Remuneraciones de la Administración Pública Federal de la Subsecretaría de la Función Pública, con oficio No. SSFP/408/0710/2016 y SSFP/408/DGOR/1716/2016 de fecha 19 de octubre del mismo año, comunicó el referendo de la Estructura Orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con vigencia organizacional del 31 de mayo de 2016. Por lo que se actualiza este manual de Organización Específico para dicho año.

## **II. MARCO JURÍDICO**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### **Leyes**

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley de Firma Electrónica Avanzada.

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

Ley de Ingresos de la Federación.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.

Ley de Planeación.

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.

Ley de Tesorería de la Federación.

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.

Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

Ley Federal de Archivos.

Ley Federal de Derechos.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B del Artículo 123 Constitucional.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.



Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ley Federal del Derecho de Autor.

Ley Federal del Trabajo.

Ley General de Bienes Nacionales.

Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Ley General de Protección Civil.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley General de Salud.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

Ley General para el Control del Tabaco.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Ley Reglamentaria del artículo 5o. Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.

### **Códigos**

Código Civil Federal.

Código Civil para el Distrito Federal.

Código de Conducta de la Secretaría de Salud.

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Código Federal de Procedimientos Civiles.

Código Fiscal de la Federación.

Código Nacional de Procedimientos Penales.

Código Penal Federal.

**Reglamentos**

Reglamento de insumos para la salud.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

Reglamento de la Ley de Impuesto al Valor Agregado.

Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta.

Reglamento de la Ley de Información Estadística y Geográfica.

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Reglamento de la Ley de Tesorería de la Federación.

Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.

Reglamento de la Ley Federal de Archivos.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.

Reglamento de la Ley General de Protección Civil.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco.

Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

Reglamento del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.

Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

### **Decretos**

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

Decreto por el que establecen los días de descanso obligatorio a que se encuentran sujetos los trabajadores de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal sujetos al apartado B del Artículo 123 Constitucional.  
D.O.F. 6 X 93. Reformado 10-IX-2010.

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.  
D.O.F. 20-V-2013.

Decreto por el que se aprueba la actualización al Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no discriminación contra las Mujeres 2013-2018.  
D.O.F. 30-VIII-2013.

Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y moderno 2013-2018.  
D.O.F. 30-VIII-2013.

Decreto por el que se aprueba el Programa para Democratizar la Productividad 2013-2018.  
D.O.F. 30-VIII-2013.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Trabajo y Empleo para las Personas con Discapacidad 2014-2018.  
D.O.F. 28-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Cambio Climático 2014-2018.  
D.O.F. 28-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Infraestructura 2014-2018.  
D.O.F. 29-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Población 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para la Igualdad y no Discriminación 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Migración 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Seguridad Pública 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Desarrollo Social 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Juventud 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional México sin Hambre 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Asistencia Social 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Regional de Desarrollo del Centro 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Regional de Desarrollo del Norte 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Regional de Desarrollo del Sur-Sureste 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de los Pueblos Indígenas 2014-2018.  
D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación 2014-2018.

D.O.F. 30-VII-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018.

D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección Civil 2014-2018.

D.O.F. 30-IV-2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía 2014-2018.

D.O.F. 28 IV 2014.

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Salud 2013-2018.

D.O.F. 12-XII-2013.

### **Acuerdos**

Acuerdo mediante el cual se adscriben orgánicamente las unidades de la Secretaría de Salud.

D.O.F. 11-III-2010. Modificado D.O.F. 12-I-2015.

Acuerdo por el que se delegan en el titular de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y en su Director General de Administración, las funciones y facultades que se indican.

D.O.F. 19-VI-2000.

Acuerdo por el que se delegan facultades en el Director General de Arbitraje de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

D.O.F. 18-XI-2015.

Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.

D.O.F. 06-VII-2017.

ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 24-VII-2017.

Acuerdo que determina como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos federales, por medios de comunicación electrónica, utilizando para tal efecto, firma electrónica avanzada.

D.O.F. 25-III-2009. Modificado D.O.F. 25-IV-2013.

Acuerdo que establece el Comité Editorial de la Revista CONAMED.

26-XI-2012.

Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión, para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.

D.O.F. 13-X-2005. Reformado el 20-XI-2015.

Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

D.O.F. 20-VIII-2015. Modificado el 2-IX-2016.

Acuerdo por el que se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

Acuerdo por el que se da a conocer el Programa para el Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal 2016-2018.

D.O.F. 11-II-2016.

Acuerdo por el que se establece la semana laboral de cinco días de duración para los trabajadores de las Secretarías y Departamentos de Estado, Dependencias del Ejecutivo Federal y demás organismos públicos e institucionales que se rijan por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

D.O.F. 28-XII-1972.

Acuerdo por el que se establece el Comité de Mejora Regulatoria Interna en la Secretaría de Salud.

D.O.F. 10-VI-2011.

Acuerdo por el que se establece el procedimiento para la recepción y disposición de obsequios, donativos o beneficios en general, que reciban los servidores públicos de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 28-VI-2013.

Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 06-IX-2011.

Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.

D.O.F. 20-VIII-2015. Modificado D.O.F. 19-II-2016

Acuerdo por el que se expiden los Lineamientos que se deberán observar para el otorgamiento del seguro de responsabilidad civil y asistencia legal a los servidores públicos de las dependencias de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 13-XII-2005. Reforma 16-III-2012.

Acuerdo por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como a la Procuraduría General de la República a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican.

D.O.F. 10-VIII-2010. Reforma 21-VIII-2012.

**Otras disposiciones de la Secretaría de la Función Pública**

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 09-VII-2010. Reforma D.O.F. 03-II-2016.

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección.

D.O.F. 12-VII-2010. Reforma D.O.F. 16-VI-2011.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

D.O.F. 3-XI-2016.

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

D.O.F. 9-VIII-2010.

Reforma D.O.F. 03-II-2016.

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.

D.O.F. 15-VII-2010. Reforma 16-V-2016.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.

D.O.F. 12 VII 2010. Reforma 06-IV-2017.

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.

D.O.F. 16-VII-2010. Reforma D.O.F. 05-IV-2016.

Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.

D.O.F. 04-II-2016.

Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones generales en las materias de archivos y transparencia para la Administración Pública Federal y su Anexo Único,

D.O.F. 03-III-2016.

### **Lineamientos**

Lineamientos en Materia de Asistencia y Puntualidad de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.  
25-XI-2014.

Lineamientos sobre el Uso de Uniformes de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.  
25-XI-2014.

### **Manuales**

Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Manual de Trámites y Servicios al Público de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

### **Políticas**

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Salud 2012.  
9-V-2016.

### **Convenios**

Bases de coordinación que celebran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el Instituto Mexicano del Seguro Social.  
12-VIII-2002.

Bases de coordinación que celebran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.  
1-IX-2006.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sonora, las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como la Unidad Médica de Alta Especialidad Hospital de Especialidades Número 2 “Lic. Luis Donaldo Colosio Murrieta” del Centro Médico Nacional Noroeste, todas ellas en el Estado de Sonora.  
23-III-2011.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas del Estado de Tlaxcala.  
23-XI-2012.



Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Tabasco y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, en el Estado de Tabasco.

1-III-2011.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Puebla y las Unidades Médicas de Alta Especialidad, Hospital de Especialidades San José y Hospital de Traumatología y Ortopedia del Centro Médico Nacional “General de División Manuel Ávila Camacho” de Puebla, del Instituto Mexicano del Seguro Social.

7-VI-2010.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, La Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico, las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como la Unidad Médica de Alta Especialidad Hospital de Especialidades Número 71 Torreón, todas ellas en el Estado de Coahuila.

20-VII-2011.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, La Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Nuevo León y las Unidades Médicas de Alta Especialidad, Hospital de Especialidades Número 25, Hospital de Cardiología Número 34, Hospital de Gineco Obstetricia Número 23 y Hospital de Traumatología y Ortopedia Número 21 del Centro Médico Nacional Noroeste en Nuevo León, del Instituto Mexicano del Seguro Social.

17-VI-2011.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Michoacán y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Michoacán.

26-V-2010.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico para el Estado de Aguascalientes y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Aguascalientes.

11-III-2008.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Campeche y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Campeche.

30-VII-2008.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Colima y las Delegaciones del Instituto de

Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Colima.  
22-V-2008.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato y la Delegación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en el Estado de Guanajuato.  
22-IX-2006.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Guerrero.  
13-XI-2008.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Nayarit y la Delegación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en el Estado de Nayarit.  
28-V-2009.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Nuevo León y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Nuevo León.  
8-VII-2008.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Oaxaca.  
3-II-2009.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Puebla.  
16-VI-2008.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Querétaro.  
17-IX-2009.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa y las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto Mexicano del Seguro Social, ambas en el Estado de Sinaloa.

30-I-2009.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, la Delegación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y las delegaciones Norte y Sur del Instituto Mexicano del Seguro Social, en el Estado de Veracruz.

6-X-2006.

Convenio de colaboración institucional celebrado entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, la Unidad Médica de Alta Especialidad, Hospital de Especialidades Número 14, Centro Médico Nacional “Lic. Adolfo Ruíz Cortines”, del Instituto Mexicano del Seguro Social.

2-X-2009.

Convenio de Colaboración que celebraron la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y Petróleos Mexicanos.

1-VII-2008.

Convenio de Colaboración que celebraron la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y la Procuraduría Federal del Consumidor.

27-VII-2007.

#### **Otros**

Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

D.O.F. 28-XII-2010. Modificado 4-XII-2015.

Criterios y especificaciones técnicas relativos a la imagen institucional y señalización de inmuebles federales utilizados como oficinas administrativas.

D.O.F. 25-VII-2014.

Disposiciones Administrativas de carácter general en materia de eficiencia energética en los inmuebles, flotas vehiculares e instalaciones industriales de la Administración Pública Federal 2017.

D.O.F. 4-V-2017.

Norma que regula las jornadas y horarios de labores en la Administración Pública Federal Centralizada.

D.O.F. 15-III-1999.

Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018.

D.O.F. 16-VII-2015.

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2017.

D.O.F. 30-XI-2016.

Reglas de Funcionamiento del Comité de Transparencia de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

2-IX-2016.

Reglas de Operación del Consejo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

31-V-2016.

### **III. MISIÓN Y VISIÓN**

#### **MISIÓN**

Somos la 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 la investigación, en el fomento a la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

#### **VISIÓN**

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

Ser referencia que genere y aporte conocimiento para mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

#### **IV. ATRIBUCIONES**

**Decreto por el que crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.  
DOF 03-06-1996**

**ARTÍCULO 4o.- La Comisión Nacional tendrá las siguientes atribuciones:**

- I.** Brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;
- II.** Recibir, investigar y atender las quejas que presenten los usuarios de servicios médicos, por la posible irregularidad en la prestación o negativa de prestación de servicios a que se refiere el artículo 3o. de este Decreto;
- III.** Recibir toda la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y los usuarios, en relación con las quejas planteadas y, en su caso, requerir aquéllas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan;
- IV.** Intervenir en amigable composición para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios médicos por alguna de las causas que se mencionan:
  - a) Probables actos u omisiones derivadas de la prestación del servicio;
  - b) Probables casos de negligencia con consecuencia sobre la salud del usuario, y
  - c) Aquéllas que sean acordadas por el Consejo;
- V.** Fungir como árbitro y pronunciar los laudos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje;
- VI.** Emitir opiniones sobre las quejas de que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia;
- VII.** Hacer del conocimiento del órgano de control competente, la negativa expresa o tácita de un servidor público de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión Nacional, en ejercicio de sus atribuciones;
- VIII.** Hacer del conocimiento de las autoridades competentes, y de los colegios, academias, asociaciones y consejos de médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios, de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión Nacional. Asimismo, informar del incumplimiento por parte de los citados prestadores de servicios, de sus resoluciones, de cualquier irregularidad que se detecte y de hechos que, en su caso, pudieran llegar a constituir la comisión de algún ilícito;
- IX.** Elaborar los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia;
- X.** Convenir con instituciones, organismos y organizaciones públicas y privadas, acciones de coordinación y concertación que le permitan cumplir con sus funciones;
- XI.** Asesorar a los gobiernos de las entidades federativas para la constitución de instituciones análogas a la Comisión Nacional;
- XII.** Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional, y
- XIII.** Las demás que determinen otras disposiciones aplicables.

**ARTÍCULO 11.- Son facultades y obligaciones del comisionado:**

- I. Ejercer la representación de la Comisión Nacional;
- II. Someter a consideración del consejo las designaciones de los Subcomisionados, así como nombrar y remover al demás personal de la Comisión Nacional;
- III. Conducir el funcionamiento del órgano, vigilando el cumplimiento de sus objetivos y programas;
- IV. Establecer de conformidad con el Reglamento Interno las unidades de servicio técnicas, de apoyo y asesoría necesarias para el desarrollo de las funciones de la Comisión Nacional;
- V. Celebrar toda clase de actos jurídicos que permitan el cumplimiento del objeto de la Comisión Nacional;
- VI. Ejecutar los acuerdos emitidos por el consejo;
- VII. Informar anualmente al Titular del Ejecutivo Federal sobre las actividades de la Comisión Nacional, procurando que este informe sea difundido ampliamente entre la sociedad;
- VIII. Someter a la aprobación del consejo el reglamento interno, el reglamento de procedimientos y demás disposiciones internas que regulen a la comisión nacional;
- IX. Solicitar todo tipo de información a los usuarios y prestadores de servicios médicos y realizar las investigaciones pertinentes, a efecto de cumplir cabalmente con las atribuciones del órgano;
- X. Llevar a cabo los procedimientos de conciliación y arbitraje a que se refieren las fracciones IV y V del artículo 4° de este decreto y de conformidad con el Reglamento que al efecto expida el consejo;
- XI. Emitir los acuerdos, laudos y opiniones en asuntos de la competencia de la comisión;
- XII. Vigilar el cumplimiento de las resoluciones, así como de los convenios que se deriven de los procedimientos de conciliación y arbitraje respectivos;
- XIII. Establecer los mecanismos de difusión que permita a los usuarios y prestadores de servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer sus derechos y obligaciones en materia de salud así como las funciones de la comisión nacional, y
- XIV. Las demás que establezcan otras disposiciones aplicables.

**Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico  
(Última reforma en el DOF el 03-02-2004)**

**Capítulo Tercero**

**Del Titular de la Comisión**

**Artículo 6.** Corresponde originalmente al Comisionado la representación, trámite y resolución de los asuntos a su cargo. Para tales efectos, ejercerá todas las facultades necesarias en términos de lo expresamente señalado en el artículo 11 de su decreto, debiendo gestionar cuando lo considere necesario la delegación de su representación por parte del C. Secretario del Ramo, en los servidores públicos que determine, sin detrimento de su ejercicio directo.

**Artículo 7.** Para el debido cumplimiento del objeto establecido en el decreto, corresponde al Comisionado el ejercicio de las facultades siguientes:

- I. Determinar, dirigir y controlar el funcionamiento de la Comisión, conforme a los lineamientos acordados por el Consejo, en términos de la normativa que al efecto sea aplicable, y en congruencia con los objetivos, estrategias y prioridades que establezca, en la materia objeto de la Comisión, el Plan Nacional de Desarrollo y los programas sectoriales que con la misma se vinculen;

- II.** Someter al Consejo los asuntos de su competencia, así como ejecutar los acuerdos que éste adopte;
- III.** Aprobar, con la participación que le corresponda al Consejo, la organización y funcionamiento de la Comisión, así como adscribir las direcciones generales y demás unidades administrativas previstas en el presente ordenamiento, conforme a las autorizaciones que al respecto emitan las dependencias globalizadoras;
- IV.** Informar anualmente al Titular del Ejecutivo Federal sobre las actividades de la Comisión, procurando su amplia difusión entre la sociedad;
- V.** Autorizar el contenido del órgano oficial de difusión de la Comisión;
- VI.** Promover ante el Secretario de Salud la expedición del Manual General de Organización de la Comisión, así como los manuales de procedimientos necesarios para su mejor funcionamiento;
- VII.** Autorizar el nombramiento de los titulares de las unidades administrativas de la Comisión y demás personal profesional y de apoyo técnico y administrativo, así como ordenar la expedición de sus nombramientos y resolver sobre la remoción de los mismos;
- VIII.** Acordar con los Subcomisionados el despacho de los asuntos a su cargo;
- IX.** Supervisar el ejercicio de las funciones de los titulares de las unidades administrativas bajo su dependencia directa;
- X.** Designar a los representantes de la Comisión en otras instancias, tales como consejos, órganos de gobierno, instituciones y, en general, en aquellas entidades públicas y privadas que inviten a la Comisión a participar;
- XI.** Someter a consideración del Consejo el Reglamento Interno, así como el de Procedimientos;
- XII.** Disponer y autorizar la emisión de laudos, Opiniones Técnicas y Recomendaciones en asuntos competencia de la Comisión;
- XIII.** Dar a conocer al Consejo el presupuesto anual de la Comisión y verificar su correcta y oportuna ejecución;
- XIV.** Hacer públicas las Recomendaciones y Opiniones Técnicas de la Comisión, en los casos que estime conveniente;
- XV.** Establecer las estrategias de difusión que permitan a los usuarios y prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer sus derechos y deberes en materia de prestación de servicios de atención médica así como para mejorar la calidad en el ejercicio de la medicina;
- XVI.** Ordenar los trámites e investigaciones pertinentes a efecto de atender cabalmente el objeto de la Comisión;
- XVII.** Turnar los asuntos sometidos a la Comisión e instruir a las diferentes unidades administrativas el despacho de los que correspondan a su competencia;
- XVIII.** Ejercer la representación jurídica de la Comisión y previo acuerdo del Secretario de Salud, delegar facultades en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo;
- XIX.** Conducir la Planeación estratégica de la Comisión y determinar las acciones necesarias para mantener el Sistema de Gestión de Calidad;
- XX.** Coordinar la vinculación con las comisiones estatales de arbitraje médico y promover la uniformidad de procedimientos de conformidad con el modelo mexicano de arbitraje médico;
- XXI.** Coordinar las tareas de comunicación social de la Comisión, y
- XXII.** Las demás que con tal carácter le correspondan como titular de la Comisión en los términos de las disposiciones normativas aplicables.

#### **Capítulo Cuarto**

#### **De las facultades genéricas de los subcomisionados y titulares de las direcciones generales**

**Artículo 8.** Corresponde a los Subcomisionados el ejercicio de las facultades genéricas siguientes:

- I. Auxiliar al Comisionado en el ejercicio de sus atribuciones, conforme a sus respectivos ámbitos de competencia por materia, médica y jurídica;
- II. Desempeñar los encargos que el Comisionado les encomiende y representar a la Comisión en los actos que éste determine por acuerdo expreso;
- III. Apoyar técnicamente y conforme a sus respectivos ámbitos de competencia por materia, médica y jurídica, las actividades de las direcciones generales conforme a las instrucciones del Comisionado;
- IV. Proporcionar la información, datos y cooperación técnica que soliciten otras dependencias y entidades de la administración pública federal, de conformidad con las instrucciones que al efecto gire el Comisionado;
- V. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las facultades que les otorgue el presente ordenamiento, delegadas, autorizadas o cuando les correspondan por suplencia;
- VI. Coordinarse entre sí y con los demás titulares de las unidades administrativas para el mejor despacho de los asuntos competencia de la Comisión;
- VII. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en los asuntos a su cargo, y
- VIII. Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de su gestión.

**Artículo 9.** Corresponde a los titulares de las direcciones generales el ejercicio de las facultades genéricas siguientes:

- I. Auxiliar al Comisionado en el ejercicio de sus facultades y atribuciones dentro de la esfera de competencia de la unidad administrativa a su cargo;
- II. Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de las labores encomendadas a la unidad administrativa a su cargo;
- III. Acordar con los Subcomisionados, según la materia, la resolución de los asuntos cuya tramitación consideren necesaria;
- IV. Elaborar los dictámenes, opiniones e informes inherentes a su cargo;
- V. Proponer al Comisionado el ingreso, promoción, licencia y remoción del personal bajo su adscripción;
- VI. Elaborar los informes necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades encomendadas a la Comisión, de conformidad con los lineamientos de las dependencias competentes;
- VII. Participar en la formulación de los proyectos de programas y presupuestos relativos a la dirección general a su cargo, de conformidad con los lineamientos dictados por las dependencias globalizadoras;
- VIII. Suscribir y notificar los acuerdos de trámite, las resoluciones o los acuerdos de las autoridades superiores y aquéllos emitidos con fundamento en sus atribuciones;
- IX. Coordinar sus actividades con las demás unidades administrativas para el mejor funcionamiento de la Comisión, y
- X. Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de su gestión.

#### **Capítulo Quinto**

#### **De las unidades administrativas de apoyo al Comisionado**

**Artículo 10.** Corresponde a la Dirección General de Administración el despacho de los asuntos siguientes:



- I.** Proponer y ejecutar, en su caso, las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la programación, presupuestación y administración integral de los recursos humanos, materiales y financieros de que disponga la Comisión;
- II.** Elaborar y ejecutar los programas de apoyo para la realización de las funciones de la Comisión en materia de administración, que coadyuven al logro de sus objetivos;
- III.** Coordinar el proceso anual de programación-presupuestación de la Comisión;
- IV.** Llevar a cabo el ejercicio, control presupuestal y contable de la Comisión, así como proporcionar dicha información a las instancias competentes, con apego a las disposiciones legales aplicables;
- V.** Elaborar y realizar el pago a proveedores y prestadores de bienes y servicios, así como el pago de viáticos, pasajes y gastos diversos al personal de la Comisión;
- VI.** Realizar los trámites para la aprobación y registro ante las instancias competentes de los manuales generales de organización y procedimientos de la Comisión, de acuerdo con la normativa vigente y con el apoyo de las unidades administrativas correspondientes;
- VII.** Expedir las constancias de nombramiento de los mandos superiores, medios y demás personal profesional y de apoyo adscrito a la Comisión;
- VIII.** Llevar a cabo el reclutamiento, selección y contratación de personal de acuerdo a las políticas establecidas y en apego a la normativa vigente en la materia;
- IX.** Establecer y coordinar el programa de las actividades recreativas, deportivas, sociales y culturales, necesarias para el desarrollo integral del personal de la Comisión;
- X.** Elaborar y coordinar el programa de capacitación y desarrollo para todo el personal, con sentido humano;
- XI.** Formular y establecer el programa de medición de clima laboral en la Comisión;
- XII.** Coordinar la formulación y ejecución de los programas anuales de obra pública, adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como el suministro de bienes y servicios de acuerdo a la normativa establecida;
- XIII.** Llevar a cabo la conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de conformidad con la normativa vigente;
- XIV.** Proponer las políticas y criterios en apego a la normativa vigente para el ejercicio del gasto;
- XV.** Presidir el Subcomité de Adquisiciones y Obras Públicas de la Comisión;
- XVI.** Establecer, coordinar y vigilar la operación del Programa Interno de Protección Civil, para el personal, instalaciones, bienes e información de la Comisión;
- XVII.** Coordinar el Sistema de Administración de Documentos y el Archivo Administrativo de la Comisión y proporcionar, cuando corresponda, la información institucional derivada de éste;
- XVIII.** Expedir certificaciones y autenticar documentos relacionados con sus atribuciones;
- XIX.** Elaborar los proyectos de convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos en el ámbito de competencia, previo dictamen jurídico y suscribirlos con las facultades que en forma delegada le corresponda;
- XX.** Elaborar los proyectos de contratos de prestación de servicios profesionales cuyo objeto sea la obtención de asesorías externas, y turnarlos antes de su suscripción para su análisis, dictaminación y registro;
- XXI.** Llevar el registro de nombramientos de servidores públicos de mandos superiores y medios al servicio de la Comisión;
- XXII.** Proponer las acciones administrativas necesarias en los casos de incumplimiento de obligaciones pactadas por la Comisión en instrumentos legales suscritos, y
- XXIII.** Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 11.** Corresponde a la Dirección General de Calidad e Informática el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Coordinar el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad que permita que los servicios prestados por la Comisión estén a la altura de las demandas ciudadanas, en función de la Misión para la cual fue creada;
- II. Diseñar y aplicar sistemáticamente mecanismos para captar y valorar los requerimientos de la ciudadanía en relación con la misión de la institución;
- III. Apoyar el proceso de planeación estratégica en la Comisión y su despliegue en toda la organización;
- IV. Proveer a la Comisión de las técnicas y herramientas de calidad requeridas por el Sistema de Gestión de Calidad;
- V. Establecer un sistema de evaluación mediante el cual se mida el desempeño de la Comisión;
- VI. Asegurar el funcionamiento y mantenimiento de un sistema automatizado para la operación de la Comisión;
- VII. Evaluar y autorizar el sistema de información estadística de la Comisión;
- VIII. Participar en la elaboración de los informes institucionales que debe rendir la Comisión a las instancias competentes y a su Consejo;
- IX. Coordinar el Comité de Informática institucional y los grupos técnicos creados para optimizar el uso de los sistemas y equipos informáticos, y
- X. Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 12.** Corresponde a la Dirección General de Orientación y Gestión el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Proporcionar asesoría y orientación a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios de atención médica;
- II. Resolver acerca de la admisión de quejas y, en su caso, orientar a los promoventes respecto de la instancia facultada para atender su trámite cuando no se trate de asuntos que deba atender la Comisión en términos de su Reglamento de Procedimientos;
- III. Admitir las quejas y, en su caso, solicitar el cumplimiento de los elementos de procedibilidad de las mismas, pudiendo dictar medidas para mejor proveer;
- IV. Desechar y sobreseer las quejas cuando el promovente no atienda al cumplimiento de los elementos de procedibilidad requeridos o cuando no exista voluntad de su parte para someterse al proceso arbitral médico;
- V. Planear, programar, operar, supervisar y evaluar la atención de quejas mediante gestión inmediata, pudiendo establecer sus buenos oficios para obtener los compromisos de los prestadores de servicios de atención médica;
- VI. Remitir a las unidades administrativas correspondientes los expedientes de queja, para la continuación del trámite arbitral, cuando no se trate de asuntos a resolver a través de gestión inmediata;
- VII. Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos a través de gestión inmediata;
- VIII. Participar en la elaboración de los informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado respecto de los procedimientos bajo su responsabilidad, y coadyuvar a la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos respectivos, así como el cumplimiento de las resoluciones correspondientes;

- IX. Integrar las constancias necesarias de los expedientes a su cargo, para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de parte, y
- X. Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 13.** Corresponde a la Dirección General de Conciliación el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Planear, programar, operar, supervisar y evaluar la atención de quejas en la etapa conciliatoria;
- II. Conocer, tramitar y pronunciarse en amigable composición, cuando corresponda;
- III. Procurar la avenencia entre las partes, a través de contratos y convenios de transacción y, en su caso, elevarlos a la calidad de cosa juzgada a solicitud de las partes;
- IV. Conocer de los incidentes sin cuya resolución no fuere posible continuar el procedimiento;
- V. Realizar las diligencias para mejor proveer que resulten necesarias para el mejor conocimiento de los hechos;
- VI. Suspender y sobreseer el procedimiento cuando corresponda;
- VII. Realizar las notificaciones correspondientes;
- VIII. Participar en la elaboración de los proyectos de informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado respecto de los procedimientos bajo su responsabilidad, y coadyuvar a la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos respectivos, así como el cumplimiento de las resoluciones correspondientes;
- IX. Integrar las constancias necesarias de los expedientes a su cargo, para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de parte;
- X. Proponer la intervención de los órganos internos de control y de las autoridades sanitarias en los casos en que sea necesario;
- XI. Proponer la emisión de Opiniones Técnicas, cuando lo estime necesario, para mejorar la calidad de los servicios;
- XII. Turnar a la Dirección General de Arbitraje los asuntos que deban continuar el trámite en esa unidad;
- XIII. Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos por las partes, y
- XIV. Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 14.** Corresponde a la Dirección General de Arbitraje el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Planear, programar, operar, supervisar y evaluar la atención de las quejas en la etapa decisoria del proceso arbitral médico;
- II. Conocer, tramitar y pronunciarse respecto de los expedientes arbitrales sometidos a su conocimiento, en estricto derecho o en conciencia, según lo determinen las partes;
- III. Procurar la avenencia entre las partes, a través de contratos y convenios de transacción y, en su caso, elevarlos a la calidad de cosa juzgada a solicitud de las partes;
- IV. Formular las resoluciones arbitrales inherentes a los procedimientos sometidos a su conocimiento y en ausencia del Comisionado, suscribirlos
- V. Conocer de los incidentes sin cuya resolución no fuere posible decidir el negocio principal y conocer de las excepciones perentorias y reconvención en los supuestos establecidos por la ley;
- VI. Recibir pruebas y oír alegatos durante el procedimiento arbitral, si cualquiera de las partes lo pidiere;
- VII. Realizar las diligencias para mejor proveer que resulten necesarias para el conocimiento de los hechos;
- VIII. Suspender y sobreseer el procedimiento cuando corresponda;
- IX. Realizar las notificaciones correspondientes;

- X. Planear, programar, operar, supervisar y evaluar la gestión pericial de la Comisión;
- XI. Solicitar la información necesaria para emitir los dictámenes periciales requeridos;
- XII. Emitir y ampliar, en su caso, los dictámenes periciales requeridos a la Comisión;
- XIII. Participar en la elaboración de los informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado respecto de los procedimientos bajo su responsabilidad, y coadyuvar a la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos respectivos, así como el cumplimiento de las resoluciones correspondientes;
- XIV. Integrar las constancias necesarias de los expedientes a su cargo, para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de parte;
- XV. Proponer la solicitud de intervención de los órganos internos de control y de las autoridades sanitarias en los casos en que sea necesario;
- XVI. Proponer la emisión de Opiniones Técnicas, cuando lo estime necesario, para mejorar la calidad de los servicios;
- XVII. Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el juicio arbitral, y
- XVIII. Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 15.** Corresponde a la Dirección General de Difusión e Investigación el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Planear, diseñar, organizar y dirigir programas académicos y de investigación relacionados con el quehacer institucional y coordinar los realizados con participación de otras instituciones;
- II. Realizar investigación formal en las materias vinculadas con las atribuciones de la Comisión;
- III. Publicar trabajos científicos, educativos e informativos en medios impresos y electrónicos;
- IV. Asesorar en metodología de la investigación a las Direcciones Generales de la Comisión y Comisiones Estatales de Arbitraje Médico que así lo soliciten;
- V. Coordinar la edición de la Revista CONAMED, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;
- VI. Promover y difundir el quehacer de la Comisión entre las autoridades de los diversos niveles de gobierno, instituciones públicas y privadas, agrupaciones de profesionales en áreas afines, y sociedad civil en general;
- VII. Establecer la comunicación y la coordinación de actividades con instituciones de objetivos análogos a los de la Comisión en las entidades federativas, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;
- VIII. Promover acuerdos de colaboración con instituciones de salud y de educación superior, y darles continuidad, para realizar acciones y actividades conjuntas de investigación en la materia de competencia de la Comisión;
- IX. Vincular y promover a la Comisión ante instituciones, organizaciones y organismos afines, tanto en el ámbito nacional como en el internacional;
- X. Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades del Centro de Documentación en sus modalidades de acervo documental y electrónico, y
- XI. Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 16.** Corresponde a la Dirección de Comunicación Social el despacho de los asuntos siguientes:

- I. Elaborar, proponer y ejecutar el Programa Rector de Comunicación Social de la Comisión, con la participación que le corresponda a la Coordinadora de Sector;

- II.** Auxiliar al Comisionado en la conducción de las políticas de comunicación social de la Comisión y su relación con los medios de difusión masiva;
- III.** Apoyar la producción editorial de la Comisión;
- IV.** Compilar y evaluar la información que se difunda en los medios de comunicación sobre la Comisión;
- V.** Integrar y mantener actualizadas la videoteca y el archivo fotográfico de la institución;
- VI.** Conocer, evaluar y dar respuesta a las necesidades en materia de comunicación social de la Comisión;
- VII.** Realizar las acciones pertinentes para mantener la vinculación con los medios de comunicación masiva con la finalidad de promover las actividades desarrolladas por la Comisión;
- VIII.** Realizar las gestiones necesarias tendientes a obtener la autorización y difusión de los productos institucionales ante las instancias competentes, y
- IX.** Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 17.** Corresponde a la Dirección de Coordinación el despacho de los asuntos siguientes:

- I.** Auxiliar al Comisionado Nacional en todas las acciones necesarias para propiciar la creación y fortalecimiento de las Comisiones de Arbitraje Médico en las entidades federativas;
- II.** Desempeñar las funciones que correspondan al cargo de Secretario Técnico del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico;
- III.** Dar seguimiento a los compromisos que adopte el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico;
- IV.** Atender los requerimientos de información que hagan llegar a la Comisión los titulares de las comisiones de arbitraje médico en las entidades federativas;
- V.** Coadyuvar con el Comisionado Nacional en el cumplimiento de los acuerdos que se adopten en el seno del Consejo Nacional de Salud, en lo relativo al arbitraje médico en las entidades federativas, y
- VI.** Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 18.** Corresponde a la Dirección de Asuntos Jurídicos el despacho de los asuntos siguientes:

- I.** Actuar como órgano de consulta jurídica, asesorando al Comisionado y a las unidades administrativas de la Comisión;
- II.** Comparecer y representar a la Comisión ante las autoridades administrativas y jurisdiccionales en los juicios o procedimientos en que sea parte o se le designe como tal, para lo cual ejercerá toda clase de acciones y excepciones necesarias en defensa de los intereses de la Comisión, con la participación que corresponda a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud, así como con la participación que les corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;
- III.** Formular demandas, contestaciones y todas las promociones requeridas para la prosecución de los juicios o recursos interpuestos ante las autoridades correspondientes con la participación que les corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;
- IV.** Vigilar la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos de la Comisión, así como el cumplimiento de las resoluciones correspondientes por parte de las unidades administrativas y de terceros;
- V.** Formular denuncias de hechos y querellas, con la participación que les corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;
- VI.** Elaborar y proponer los informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado y los relativos a los demás servidores públicos de la Comisión señalados como autoridades responsables; intervenir como tercero perjudicado y, en general, formular todas las promociones

inherentes a dichos juicios, con la participación que les corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;

**VII.** Difundir entre las unidades administrativas de la Comisión, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas relacionadas con sus atribuciones;

**VIII.** Fungir de enlace con la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría, en lo que corresponde a los procesos de revisión y dictaminación de los contratos, convenios, acuerdos y bases de coordinación que celebre la Comisión, así como respecto a su interpretación, suspensión, rescisión, revocación, terminación, nulidad y demás aspectos jurídicos;

**IX.** Llevar el registro de los contratos, convenios, acuerdos, bases de coordinación y todo tipo de instrumentos legales que impliquen obligaciones para la Comisión;

**X.** Dar parte a la Dirección General de Asuntos Jurídicos sobre las actas administrativas levantadas a los trabajadores por violación a las disposiciones laborales aplicables;

**XI.** Instruir los recursos de revisión que se interpongan en contra de los actos o resoluciones de las unidades administrativas de la Comisión y, en su caso, someterlos a la consideración del Comisionado, así como proponer a éste los proyectos de resolución a dichos recursos.

**XII.** Representar legalmente a la Comisión y a sus servidores públicos cuando sean parte en juicios u otros procedimientos judiciales por actos derivados del servicio, con la participación que les corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;

**XIII.** Certificar las constancias que obren en los archivos de la Comisión para ser exhibidas ante las autoridades judiciales, administrativas o del trabajo y, en general, para cualquier trámite, juicio, procedimiento, proceso o averiguación, o a petición de parte interesada en proceso arbitral médico de que conozca la Comisión, y

**XIV.** Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

## **Capítulo Sexto**

### **De la Unidad de Contraloría Interna**

**Artículo 19.** La Comisión contará con un Órgano Interno de Control, al frente del cual estará un Titular designado en los términos del artículo 37 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, quien se auxiliará para el ejercicio de las facultades previstas en la Ley Orgánica mencionada, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, por los titulares de las áreas de Auditoría Interna y Quejas y Responsabilidades designados en los mismos términos.

### **Reglamento Interior de la Secretaría de Salud**

**D.O.F. 19-I-2004, última reforma D.O.F. 20-07-2016**

**Artículo 38.** Los órganos desconcentrados estarán a cargo de un titular, que tendrá las facultades genéricas siguientes:

**I.** Programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento del órgano desconcentrado;

**I Bis 1.** Aplicar los procedimientos normativos necesarios que propicien la mejora del control interno de las unidades o áreas administrativas a su cargo, para el mejor aprovechamiento de los

recursos materiales, humanos y financieros que permitan garantizar una adecuada rendición de cuentas, así como establecer aquellas medidas que consideren necesarias para fortalecer la mejora de control interno;

- I Bis 2.** Aplicar los procedimientos necesarios que generen la mejora continua de la gestión dentro del marco normativo que determinen las áreas normativas centrales y las dependencias globalizadoras, así como establecer las medidas que consideren necesarias para fortalecer la mejora continua y el adecuado desarrollo del encargo y su evaluación;
- II.** Acordar con su superior la resolución de los asuntos relevantes cuya tramitación corresponda al órgano a su cargo;
- III.** Formular, en los asuntos de su competencia, los anteproyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes, con la participación de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos y Derechos Humanos, para su trámite correspondiente;
- IV.** Proponer al Secretario la delegación de atribuciones en servidores públicos subalternos;
- V.** Representar al órgano de que se trate, con facultades para celebrar los actos jurídicos, convenios y contratos que requieran para el ejercicio de las atribuciones del órgano respectivo y, cuando proceda, rescindirlos o convenir su terminación anticipada, así como otorgar y revocar poderes generales para pleitos y cobranzas;
- VI.** Participar, en el ámbito de su competencia, en los mecanismos de coordinación y concertación que se establezcan con las autoridades federales, estatales y municipales, así como con los sectores social y privado;
- VII.** Formular y proponer al Secretario los manuales de organización, procedimientos y servicios del órgano desconcentrado, de conformidad con los lineamientos internos de carácter técnico y administrativo que al efecto establezca la Subsecretaría de Administración y Finanzas, a través de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
- VIII.** Promover e instrumentar los programas de modernización administrativa en el órgano;
- IX.** Formular, en coordinación con la Subsecretaría de Administración y Finanzas, a través de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, los anteproyectos de programa presupuesto del órgano desconcentrado y, una vez aprobado, verificar su correcta y oportuna ejecución;
- X.** Ejercer desconcentradamente el presupuesto autorizado, así como registrar y controlar los compromisos;
- XI.** Llevar el registro contable del órgano sobre operaciones de ingresos y egresos;
- XII.** Elaborar los programas anuales de adquisiciones y obras públicas del órgano con base en los proyectos de cada una de las áreas bajo su responsabilidad;
- XIII.** Adquirir los bienes destinados a satisfacer las necesidades del órgano, así como llevar a cabo los procedimientos para la adjudicación de los contratos correspondientes;
- XIV.** Intervenir y llevar el control de contratos, presupuestos y fianzas por concepto de obras, arrendamientos, suministros de servicios telefónicos y eléctricos, mantenimiento, seguros y demás similares;
- XV.** Calificar, admitir, custodiar y, en su caso, ordenar la cancelación de las fianzas relacionadas con los contratos y convenios que celebre y aquellas que reciba en el ejercicio de sus atribuciones, o presentarlas ante la Tesorería de la Federación para que las haga efectivas;
- XVI.** Llevar el control de los archivos y correspondencia del órgano;

- XVII.** Expedir certificaciones de los documentos que obren en los archivos a su cargo;
- XVIII.** Pagar los documentos que se presenten para su cobro;
- XIX.** Intervenir en la designación, desarrollo, capacitación, promoción y adscripción del personal a su cargo no sujeto al Servicio Profesional de Carrera, así como autorizar, dentro del ámbito de su competencia, licencias, tolerancias y remociones, con la intervención de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos y Derechos Humanos, sólo en el caso de remociones y de la Dirección General de Recursos Humanos, del personal de su responsabilidad;
- XX.** Analizar, validar, integrar y enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los tabuladores de cuotas de recuperación que generen sus áreas adscritas para su trámite y autorización respectivos ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- XXI.** Participar en la elaboración de las condiciones generales de trabajo;
- XXII.** Aplicar, en el ámbito de su competencia, las disposiciones relativas al Servicio Profesional de Carrera, en coordinación con las unidades administrativas e instancias competentes;
- XXIII.** Expedir los nombramientos de los directores generales adjuntos y directores de área de las unidades administrativas que le estén adscritas, aplicando las disposiciones relativas al Servicio Profesional de Carrera;
- XXIV.** Designar al Gabinete de Apoyo y a los servidores públicos de libre designación, de conformidad con lo que establece la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal y su Reglamento, y
- XXV.** Las demás facultades que les señalen otras disposiciones legales o reglamentarias y sus superiores jerárquicos.

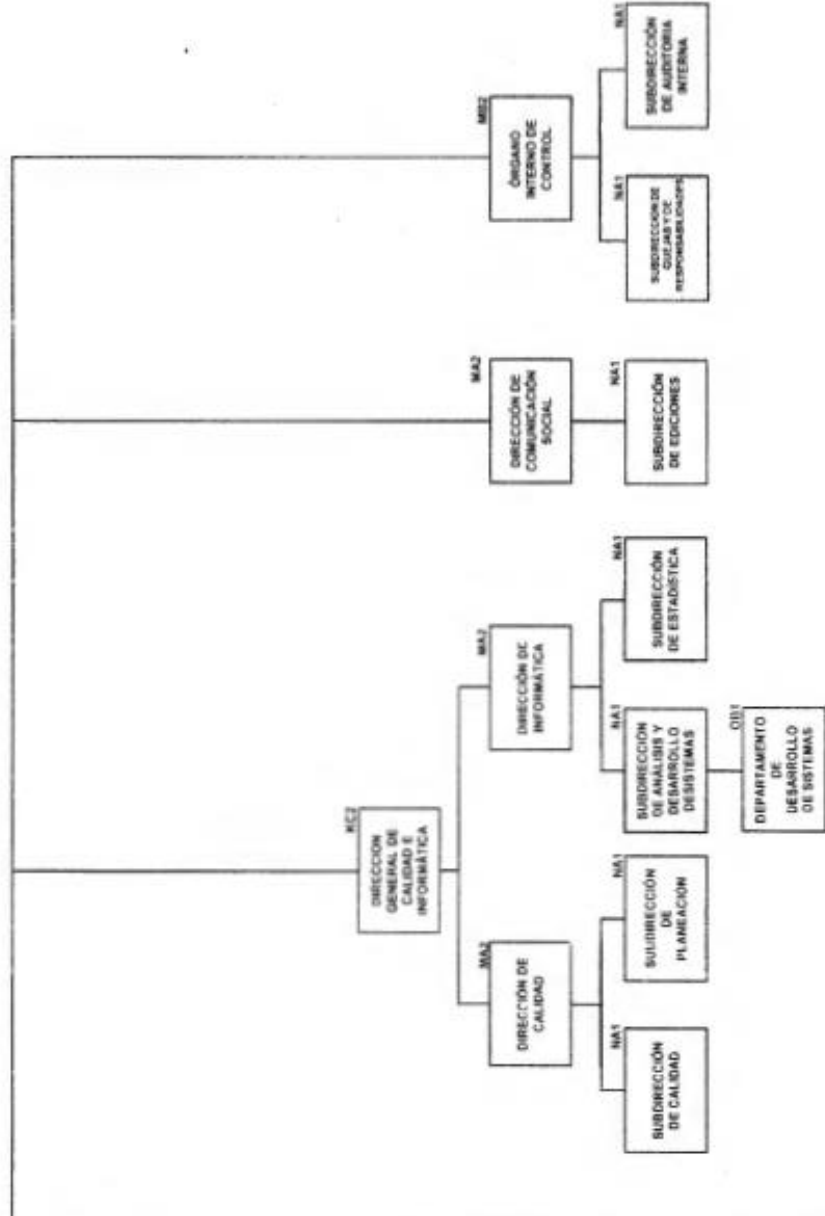
No serán aplicables a los órganos administrativos desconcentrados las disposiciones del presente artículo, en lo que se opongan a las disposiciones previstas en los instrumentos jurídicos que los rijan.

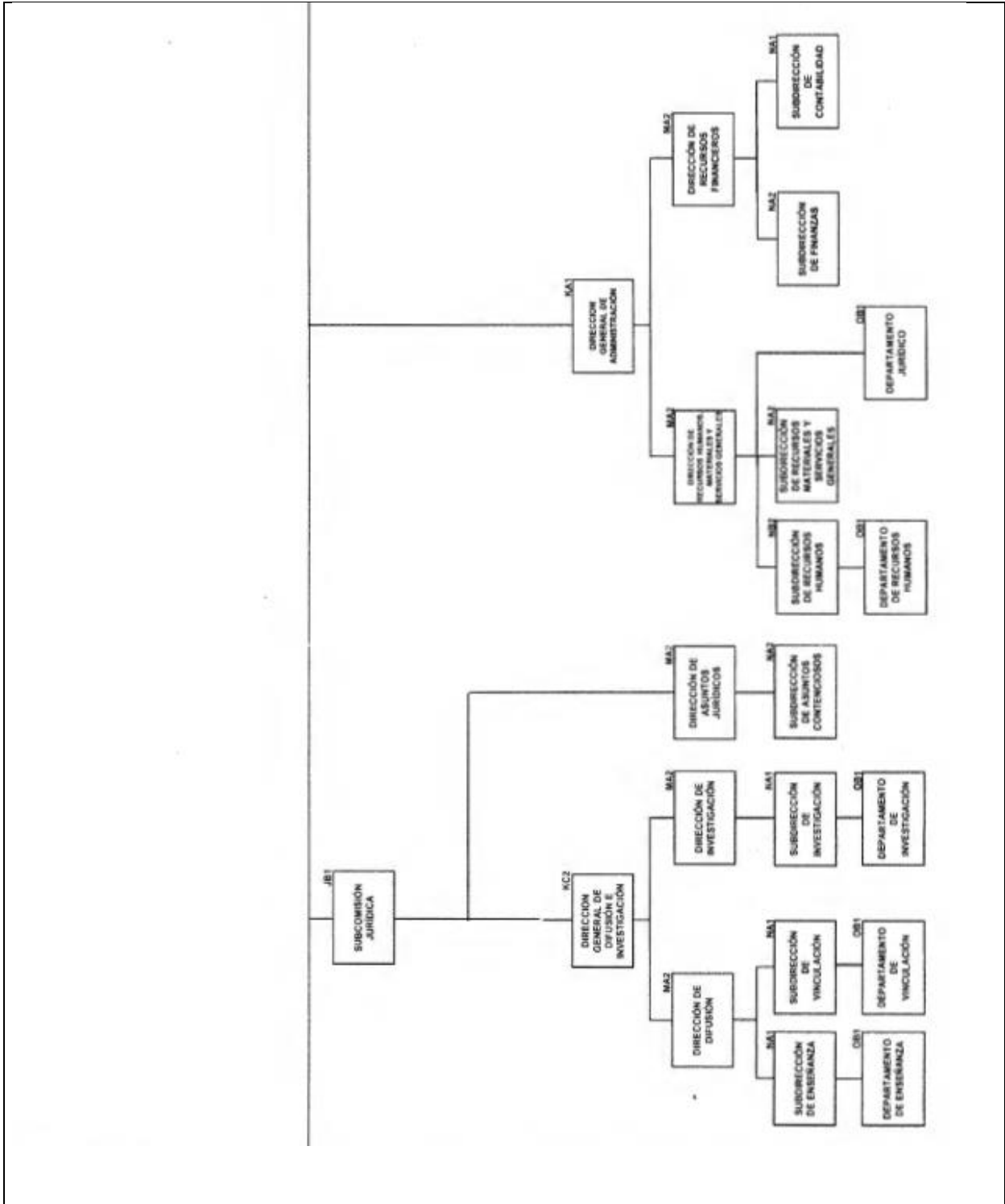


**V. ORGANIGRAMA**

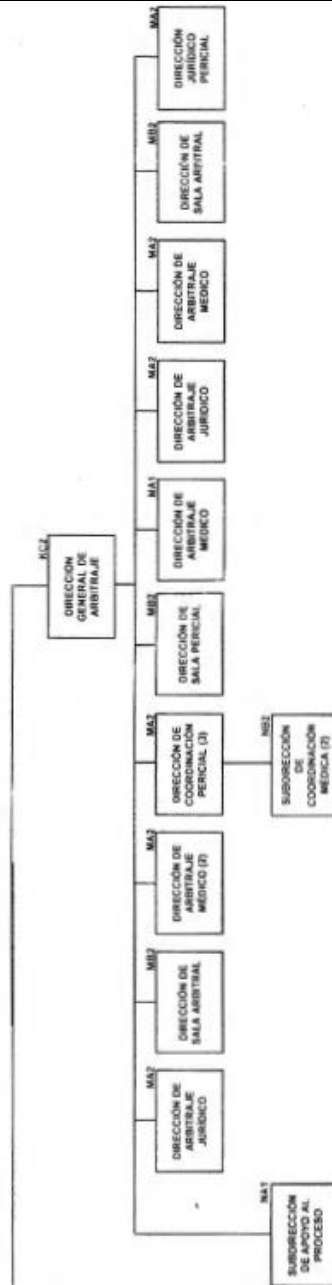
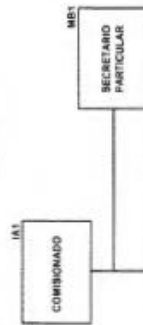
PLAZAS DE ENLACE DE ALTO NIVEL DE RESPONSABILIDAD

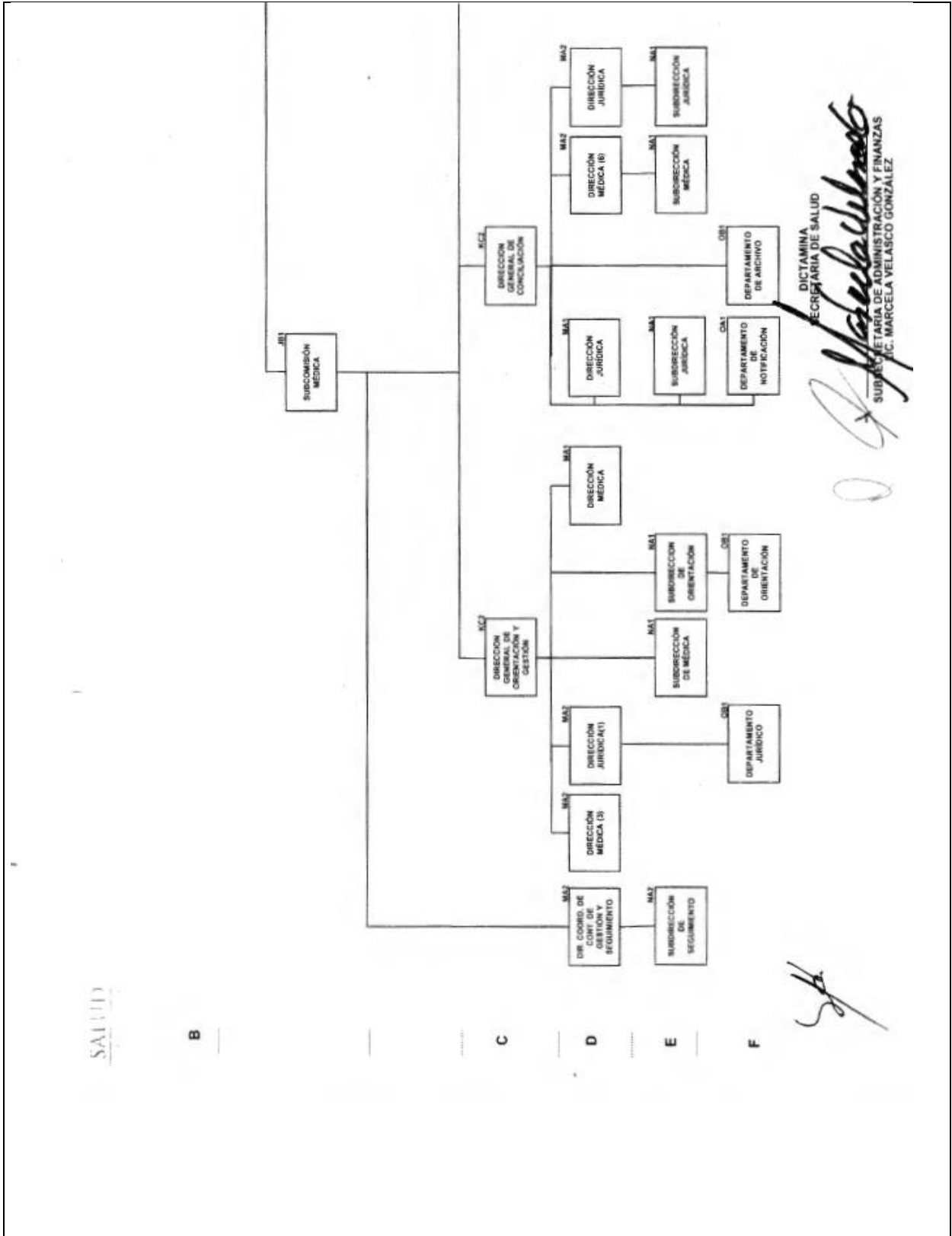
NIVEL	CANTIDAD	TOTAL
PAI	40	20
TOTAL	20	20






**Anexo 6**  
**Secretaría de Salud**  
**Comisión Nacional de Arbitraje Médico**  
**Estructura Dictaminada por la Secretaría de Salud**  
**Vigencia: 31 de mayo de 2016**





<p><b>SFP</b> SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>		<p><b>SUBSECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b> <b>Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal</b> Dirección General de Organización y Remuneraciones de la Administración Pública Federal</p>
<p>Oficio No. S5FP/408/ 0710 /2016 S5FP/408/DGOR/ 1716/2016</p>		
<p>LIC. MARCELA VELASCO GONZÁLEZ Subsecretaria de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud Presente</p>		
<p>Ciudad de México, 19 de octubre de 2016</p>		
Asunto	<p>Con oficio DGPOP-7 2453 2016, la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de esa Secretaría, hace referencia a las Disposiciones en Materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, y el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia, que establece en el Capítulo II, numeral 11, inciso 1, los requisitos para la actualización, aprobación y registro de las estructuras orgánicas y ocupacionales de las dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la Administración Pública Federal, comunica que el día 4 de agosto del presente año, liberó el escenario denominado REFRENDO2016CONAMED1608031951, de acuerdo con la normatividad vigente, por lo que, con fundamento en el Artículo 27 del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud (SS), solicita se apruebe y registre la estructura organizacional del Órgano Desconcentrado Comisión Nacional de Arbitraje Médico, (CONAMED), anexan copia de las plantillas emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la pantalla del RHnet.</p>	
	<p>Señala que la SS estará dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo Cuarto Transitorio del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2016 (PEF-2016), en función de lo indicado en el oficio No. S5FP/408/DGOR/0564/2016 de fecha 10 de mayo de 2016, sin embargo, informa que el refrendo constituye el primer paso para continuar con el resto de los trámites.</p>	
Respuesta	<p>Asimismo, informa que la citada Institución no ha realizado movimientos en su estructura orgánica en este ejercicio y con oficio No. 315-A-04122 de fecha 30 de diciembre de 2015 de la SHCP, comunica que la SS no reporta plazas a cancelar, toda vez que las estructuras organizacionales y ocupacionales se encuentran alineadas con el monto de recursos del PEF-2016, por lo que las disposiciones contenidas no le son aplicables. De igual forma la SHCP, emite el oficio No. 307-A-0036 del 15 de enero de 2016 a través del cual da a conocer las Disposiciones Específicas para la Operación del Módulo de Servicios Personales 2016, en el numeral 29, mismo que a la letra dice: "a fin de que las Dependencias y Entidades realicen los trámites correspondientes al Refrendo de las estructuras organizacionales ante la Secretaría de la Función Pública" (SFP).</p>	
	<p>Una vez que la Dirección General de Organización y Remuneraciones de la Administración Pública Federal concluyó con el análisis de la información presentada por la SS y la contenida en el escenario REFRENDO2016CONAMED1608031951, con el folio SFP1216M00001SING, se le comunica que en razón de lo avanzado del presente ejercicio 2016 la solicitud en comentario no se considera como un refrendo, por lo que se aprueba y registra la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la cual no presenta cambios en su organización, conservando las 100 plazas de mando y enlace, conforme al último registro ante esta SFP, que corresponde al ejercicio fiscal 2015.</p>	
<p>La vigencia organizacional otorgada es 31 de mayo de 2016, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de Administración Pública Federal y a las Disposiciones Específicas para la Aplicación del Tabulador de Sueldos y Salarios correspondiente a 2016 y a lo dispuesto en las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera.</p>		
<p>De conformidad con las Disposiciones Específicas para la Operación del Módulo de Servicios Personales 2016, se obtuvo el inventario de plazas permanentes que corresponden a las 100 de mando y enlace de la CONAMED, disponible en el Módulo de Servicios Personales del Portal Aplicativo de la SHCP (MSP), como se informó en el oficio 307-A-0036 de fecha 15 de enero de 2016, por la Unidad de Política y Control Presupuestario de la SHCP.</p>		
<p>Página 1 de 2</p>		
<p>Miguel Laurent No. 235, Primer Piso, Col. Del Valle, C.P. 03100, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México. Tel.: (55) 2000 3000 <a href="http://www.funcionpublica.gob.mx">www.funcionpublica.gob.mx</a></p>		

**SFP**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



**SUBSECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Unidad de Política de Recursos Humanos de la  
Administración Pública Federal  
Dirección General de Organización y Remuneraciones de la  
Administración Pública Federal

-2-

Apoyo Legal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Artículo 37 fracciones VI, VII y XX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.</li><li>• Artículos 65 y 67 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 103, 104 y 126 de su Reglamento.</li><li>• Artículos 19 y 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.</li><li>• Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2016.</li><li>• Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal y su Reglamento</li><li>• Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera.</li></ul>
-------------	--

Seguimiento	<p>La CONAMED, deberá observar lo dispuesto en el último párrafo del Artículo 104 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y las demás disposiciones jurídicas aplicables.</p> <p>"Adicionalmente, se reitera la importancia de atender los compromisos derivados del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno de la Administración Pública (2013-2018), respecto de los objetivos 3 y 4, estrategias 3.1, 4.2 y 4.4 y sus correspondientes líneas de acción e indicadores".</p>
-------------	---

APRUEBA  
EL TITULAR DE LA UNIDAD

CÉSAR ANTONIO OSUNA GÓMEZ

REGISTRA  
EL DIRECTOR GENERAL

RODRIGO BAÑOS ZAVALA

C.c.p.- A. ISAAC GAMBOA LOZANO.- Titular de la Unidad de Política y Control Presupuestario de la SHCP.- Presente.  
ACT. CÉSAR JAVIER CAMPA CAMPOS.- Director General de Programación y Presupuesto "A" de la SHCP.- Presente.  
MTRO. JOSÉ GENARO MONTIEL RANGEL.- Director General de Programación, Organización y Presupuesto de la SS.- Presente.  
LIC. GRACIELA ROMERO MONROY.- Directora General de Recursos Humanos de la SS.- Presente.  
MTRO. LIDIO RUÍZ GARCÍA.- Titular del Órgano Interno de Control en la CONAMED.- Presente.

RBZ/CAPD/fop

Página 2 de 2

Folio: 61731/ 2016

## **VI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

### **COMISIONADO**

#### **OBJETIVO**

Propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes, a través de la resolución de conflictos entre pacientes o sus familiares y personal médico, en el ámbito público y privado, actuando con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto, mediante la gestión, la conciliación y el arbitraje y con apego al marco jurídico aplicable.

#### **FUNCIONES**

Conducir a la Comisión Nacional en el ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas para contribuir en la resolución de las quejas derivadas de la relación médico paciente, la seguridad del paciente y la prevención del conflicto médico.

Autorizar los protocolos y políticas que tengan por objetivo brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones para contribuir a la resolución de los conflictos suscitados de la relación médico paciente.

Establecer el proceso arbitral, las unidades técnicas, de apoyo y de asesoría para recibir, investigar y atender las quejas que presenten los usuarios de los servicios médicos.

Establecer en coordinación con el Consejo y sus unidades técnicas y de asesoría, los procedimientos que permitan recibir la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y los usuarios que se someten al proceso arbitral de la Comisión para contribuir a la solución del conflicto ventilado.

Proponer y participar en el proceso arbitral para que en amigable composición se concilien los conflictos derivados de posibles actos u omisiones o negligencias con consecuencia sobre la salud del usuario y salvaguardar el derecho a la protección de la salud.

Normar el procedimiento de arbitraje que permita fungir a la Comisión como árbitro y pronunciar los acuerdos y laudos que correspondan para la resolución de las controversias planteadas.

Autorizar la emisión de opiniones sobre las quejas que se conozcan e intervenir de oficio en cuestiones que se considere de interés general en la esfera de su competencia, para retroalimentar al Sistema Nacional de Salud con los resultados obtenidos.

Autorizar y acreditar el procedimiento de las unidades técnicas y de asesoría, para dar a conocer a los órganos competentes, la negativa de prestadores de servicios médicos privados o institucionales a proporcionar la información solicitada por la Comisión en ejercicio de sus atribuciones, con la finalidad de evitar la suspensión de los casos por falta de elementos documentales o sea canalizada la inconformidad por el usuario a las vías judiciales.

Establecer y evaluar el procedimiento que permita elaborar y emitir los dictámenes médicos que le hayan solicitado a la Comisión, las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia para el desahogo de procesos judiciales o administrativos.

Establecer convenios con diversas instituciones y organismos que permitan a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico contribuir en la solución de los conflictos de salud, para salvaguardar el derecho a la protección de la salud de la población; así como mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

Determinar con sus áreas de apoyo, el establecimiento de procedimientos de asesoría para los gobiernos de las entidades federativas sobre la generación de instituciones análogas a la Comisión Nacional.

Autorizar el protocolo a través del cual se brindará orientación a los usuarios sobre las instancias competentes que les permitan resolver los conflictos derivados de la relación médico paciente, brindados por personal que carece de título o cédula profesional para contribuir a salvaguardar el derecho a la protección de la salud y el estado de derecho.

Informar al Consejo las designaciones de los Subcomisionados, nombramientos y remoción del demás personal de la Comisión para brindar atención a los usuarios con imparcialidad y de forma colegiada.

Informar anualmente al Titular del Ejecutivo Federal los resultados de la Comisión para su difusión y que la sociedad conozca sus derechos y obligaciones en materia de salud y los servicios que ofrece la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Evaluar y autorizar en coordinación con el Consejo, los instrumentos jurídicos y administrativos que permitan la ejecución de las atribuciones conferidas a esta Comisión, para generar políticas y lineamientos relacionados con la solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos.

Autorizar el contenido del Órgano de difusión institucional (Revista CONAMED) para dar a conocer la promoción de servicios médicos de calidad, impulsando la mejora continua en beneficio de la relación médico paciente.

Autorizar los nombramientos de los representantes de la Comisión en diversas unidades administrativas en las cuales haya sido invitada la institución para que, en forma coordinada, permitan el mejoramiento de la práctica médica y la seguridad del paciente.

Informar al Consejo el presupuesto anual asignado a la Comisión para actuar con transparencia en el ejercicio del gasto público.

Autorizar la Planeación estratégica de la Comisión y determinar las acciones conducentes para mantener los procesos operativos enfocados a la consecución de metas y objetivos mediante el Sistema de Gestión de Calidad.

Establecer coordinadamente las funciones y tareas de comunicación social para que la sociedad en su conjunto conozca el quehacer institucional, sus derechos, obligaciones y ámbito de competencia de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.



## **SUBCOMISIÓN MÉDICA**

### **OBJETIVO**

Conducir la consolidación de la atención y la Investigación de las Quejas Médicas mediante acciones de coordinación con diversas instituciones, para contribuir en la resolución de controversias derivadas de la prestación de servicios de salud, en la prevención del conflicto médico, los eventos adversos, así como mejorar la seguridad de los pacientes.

### **FUNCIONES**

Dirigir y controlar el funcionamiento de la Comisión en el ámbito de sus atribuciones, en coordinación con el Comisionado Nacional, para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; en pro de la mejora continua de la resolución de controversias, seguridad del paciente y la calidad de la atención médica.

Representar a la Comisión en los actos que el Comisionado le encomiende por acuerdo expreso, con el objeto de contribuir al logro de los objetivos y metas planteadas en beneficio de los servicios brindados a la ciudadanía.

Conducir técnicamente en el ámbito médico, las actividades de las direcciones generales conforme a las instrucciones del Comisionado para la obtención de los objetivos, metas planteadas en cada área administrativa y corregir, en su caso, las desviaciones existentes.

Emitir la información, datos y cooperación técnica que soliciten las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, de conformidad con las instrucciones que al efecto gire el Comisionado para la rendición de cuentas y colaboración científica.

Autorizar mediante firma, los documentos relativos al ejercicio de sus facultades, delegadas, autorizadas o cuando le correspondan por suplencia, para que permitan el desarrollo y cumplimiento de las atribuciones encomendadas a la Comisión.

Colaborar con la Subcomisión Jurídica y los demás titulares de las unidades administrativas en el despacho de los asuntos competencia de la Comisión, para mejorar y eficientar los servicios que se brindan a la ciudadanía.

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en los asuntos a su cargo, los resultados y, en su caso, disponer de las mejoras para el logro de los objetivos, metas, misión y visión de la Comisión.

Establecer mecanismos de coordinación y evaluación para la recepción, trámite y atención de las inconformidades presentadas, a efecto de contar con herramientas de mejora continua.

Establecer mecanismos de coordinación, evaluación y supervisión del proceso de homologación del modelo de arbitraje médico para proponer la aplicación de un modelo único a nivel nacional en beneficio de la resolución de controversias derivadas del acto médico.

Informar conocimientos técnicos, procedimientos y apoyo en general a las comisiones estatales de arbitraje médico que lo soliciten para apoyar la homologación del proceso arbitral.

Conducir la coordinación, evaluación y supervisión de los proyectos de organización y procedimientos a aplicar en materia de atención de inconformidades en el proceso arbitral médico con el fin de contar con un proceso que contribuya en la resolución de las controversias derivadas del acto médico.

Planear y establecer en conjunto con la Dirección General de Difusión e Investigación la coordinación, evaluación y supervisión de las acciones tendientes al estudio, análisis y documentación de los hechos motivo de las quejas para la generación de experiencia institucional, emisión de recomendaciones, mejora de la relación médico paciente, la calidad del servicio de salud y la seguridad del paciente.

Planear y establecer acciones que permitan el posicionamiento y operación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico ante el Consejo de Salubridad General, Consejo Nacional de Salud y el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico con el fin de retroalimentar los resultados de la gestión.

Establecer los vínculos con los consejos, asociaciones, academias y colegios de las diferentes especialidades médicas, a fin de asegurar la participación activa de expertos reconocidos que contribuyan al quehacer institucional.

Establecer las acciones que aseguren la adecuada participación de los prestadores de servicios médicos, públicos y privados en la atención y resolución de asuntos que la institución requiera conocer.

Establecer los vínculos y determinar las formalidades para la participación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico como perito institucional ante las instancias de control, de procuración y administración de justicia, que permitan desahogar de manera imparcial las peticiones en beneficio de la resolución de conflictos derivados del acto médico.

Establecer mecanismos con las instituciones, dependencias y organizaciones; nacionales y extranjeras vinculadas con el proceso de atención de quejas con base en el arbitraje médico, para la difusión de la experiencia institucional y obtener la retroalimentación en beneficio de los usuarios.

Representar a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en la promoción, adopción, adaptación o asimilación del modelo mexicano de arbitraje médico en los países interesados para mantener el reconocimiento como Centro Internacional de referencia en la materia.

Representar a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en las acciones o eventos de intercambio de conocimientos y cooperación técnica con los países u organizaciones interesadas, con el fin de retroalimentar el proceso arbitral y determinar, en su caso, acciones de mejora.

## **DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **OBJETIVO**

Promover que los proyectos institucionales cumplan con los objetivos y metas planteadas, mediante el seguimiento de compromisos derivados de gestiones inmediatas, convenios de conciliación y laudos a efecto de que se realice con eficiencia y oportunidad para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.

### **FUNCIONES**

Participar en la elaboración de informes y reportes para evaluar el avance de los diferentes proyectos institucionales que se implementen.

Dar seguimiento puntual a las respuestas institucionales de los casos con evidencia de mala práctica para determinar si se realizaron las acciones correspondientes que eviten su recurrencia.

Evaluar el seguimiento integral de los compromisos derivados de gestiones inmediatas, convenios de conciliación y laudos, para promover el cumplimiento efectivo de los mismos.

Emitir los informes oficiales de seguimiento a las diferentes instancias Institucionales, de acuerdo a la periodicidad solicitada para atender en tiempo y forma las necesidades y expectativas de los usuarios.

Coordinar el seguimiento de compromisos por parte de las Direcciones Generales de Orientación y Gestión, Conciliación y Arbitraje a efecto de aplicar criterios uniformes en la materia.

Evaluar las desviaciones en los procedimientos de seguimiento para generar y aplicar mecanismos que permitan alcanzar las metas y objetivos institucionales.

Dar asesoramiento a las comisiones estatales de arbitraje médico en la aplicación de los criterios establecidos para la homologación del modelo de arbitraje médico.

Dar orientación e información a las comisiones estatales que lo soliciten para la aplicación del modelo de arbitraje médico en beneficio de la resolución de controversias suscitadas de la relación médico paciente y evitar en lo posible la medicina defensiva.

Coordinar la realización de eventos con diversas instituciones del ámbito público y privado para intercambiar experiencias en materia de arbitraje médico.

Planear y coordinar la sistematización de información sobre el quehacer, alcances y logros de la Institución para contribuir a la proyección, reconocimiento y aplicación del modelo de arbitraje médico en los ámbitos nacional e internacional.

Dar seguimiento a los compromisos que en materia de derechos humanos correspondan a la Comisión, para el cumplimiento de la normativa en la materia.

Dar a conocer al interior de la Comisión el material relacionado con los derechos humanos, con el objeto de sensibilizar a los servidores públicos de ésta sobre el respeto, protección y garantía de los mismos.

## **SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO**

### **OBJETIVO**

Evaluar, proponer y efectuar acciones y actividades en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales, a través de la atención de solicitudes de información, para contribuir al cumplimiento de las obligaciones definidas en ordenamientos legales, programas y proyectos encomendados a la Comisión.

### **FUNCIONES**

Evaluar la información proporcionada por las unidades administrativas para elaborar informes o reportes institucionales solicitados por las diversas instancias de gobierno y sociedad en general.

Apoyar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información formuladas a través del Sistema INFOMEX del INAI, y brindarles la asesoría que requieran sobre las dependencias o entidades u otro órgano que pudieran tener la información que solicitan para dar el trámite adecuado a sus necesidades de información.

Apoyar la realización de acciones y actividades para avanzar en la homologación del modelo de arbitraje médico en el ámbito nacional.

Participar en el seguimiento de las peticiones de la sociedad, turnadas, para asegurar que se brinde la atención oportuna y respuesta que en su caso corresponda.

Verificar la información contenida en los archivos y sistemas electrónicos de la Institución para proponer al Subcomisionado Médico la firma de constancias de no antecedentes de queja médica en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Coordinar e implementar el procedimiento para la atención de solicitudes de acceso a la información formuladas a través del Sistema INFOMEX del INAI.

Proporcionar al INAI los datos e informes necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley de la materia.

Verificar que las unidades administrativas de la Institución realicen las acciones pertinentes para cumplir con las disposiciones legales en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales.

Emitir, de acuerdo al ámbito de competencia de la Subcomisión Médica, respuestas a las solicitudes de información formuladas a través del Sistema INFOMEX del INAI, para cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN**

**OBJETIVO**

Conducir la planeación, organización, coordinación y control del proceso de atención de inconformidades, mediante el establecimiento de una metodología basada en protocolos de atención de quejas por controversias médicas, que contribuya a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de servicios médicos y los prestadores de servicios para que mediante su enfoque, análisis y resultados, se realicen propuestas de acción, que apoyen a mejorar la prestación de los servicios de salud.

**FUNCIONES**

Establecer y conducir los programas, metodología y procedimientos para proporcionar asesoría y orientación a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios de atención médica.

Autorizar, previo análisis de casos, la resolución acerca de la admisión de quejas y el tipo de orientación a los promoventes respecto de la instancia facultada para atender su trámite cuando no se trate de asuntos que deba atender la Comisión en términos de su Reglamento de Procedimientos.

Evaluar y autorizar la admisión de las quejas revisando el cumplimiento de los elementos de procedibilidad de las mismas, con el fin de dictar medias para mejor proveer.

Autorizar el desechamiento y sobreseimiento de las quejas cuando el promovente no atienda al cumplimiento de los elementos de procedibilidad requeridos o cuando no exista voluntad de su parte para someterse al proceso arbitral médico.

Conducir la planeación, operación, supervisión, seguimiento, coordinación interinstitucional y evaluación de la atención de quejas mediante gestión inmediata, estableciendo mecanismos, medidas y acciones para obtener el cumplimiento de compromisos de los prestadores de servicios en la atención médica.

Determinar el procedimiento que se llevará a cabo en la de calificación de la queja que da inicio y continuación al proceso arbitral para remitir a las unidades administrativas correspondientes los expedientes de queja,

Emitir los criterios a seguir en los asuntos atendidos por gestión inmediata, realizar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos, evaluar su efectividad y proponer líneas de acción interinstitucional para mejorar la calidad de los servicios de salud.

Participar en la elaboración de los informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado respecto de los procedimientos bajo su responsabilidad, y contribuir a la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos respectivos, para el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.

Autorizar la integración de las constancias necesarias de los expedientes a su cargo, para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de parte o conforme a la legislación vigente y disposiciones establecidas.

Participar y proponer el diseño de programas, metodologías, procedimientos, planificación de procesos y de gestión de calidad para la mejora continua de los procesos en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

### **DIRECCIÓN MÉDICA (3)**

#### **OBJETIVO**

Evaluar las solicitudes de queja presentadas por los usuarios de los servicios de salud, con imparcialidad, objetividad y confidencialidad, mediante la aplicación del protocolo de atención de inconformidades por controversia médica, a fin de determinar el tipo de servicio a brindar de acuerdo al caso planteado.

#### **FUNCIONES**

Evaluar las inconformidades recibidas aplicando los criterios establecidos en el protocolo de atención de inconformidades por controversia médica, con el fin de evaluar si existe materia médica e irregularidades en la prestación de los servicios de salud.

Evaluar las inconformidades que los usuarios de los servicios médicos presentan, para proponer esquemas que permitan contribuir a solucionar el problema planteado.

Definir el tipo de servicio más conveniente para el usuario, considerando la queja planteada y sus pretensiones, con la finalidad de proponerle alternativas viables y posibles para la solución de conflictos.

Conducir las consultorías mediante la orientación y asesoría especializada a los usuarios y prestadores de los servicios médicos, para que conozcan sus derechos, obligaciones, cómo presentar una inconformidad y los medios alternos de solución de conflictos.

Evaluar si el caso planteado por el usuario requiere de atención pronta u oportuna, para realizar la gestión inmediata que facilite la atención del paciente, estableciendo un compromiso con el prestador del servicio médico.

Vigilar el cumplimiento de los compromisos gestionados con las unidades de atención al derechohabiente y direcciones médicas de instituciones de salud para dar conclusión de las gestiones inmediatas.

Determinar la admisión de la queja cuando se detecten posibles actos, omisiones y en general irregularidades en la atención médica que tengan consecuencias en la salud del usuario, para dar inicio al proceso arbitral.

Coordinar y establecer acciones con el consultor jurídico para integrar la queja, con base en los hallazgos encontrados en el análisis del caso.

Evaluar el tipo de servicio a brindar a las inconformidades recibidas para contribuir en la solución de las controversias suscitadas entre usuarios y prestadores de los servicios de salud.

Consolidar el desarrollo de metodologías de análisis de casos y toma de decisiones, para la calificación del acto médico.

## **DIRECCIÓN JURÍDICA**

### **OBJETIVO**

Definir el tipo de servicio a otorgar a las inconformidades, con base en los resultados del análisis técnico-médico, los elementos de legalidad, legitimación, así como los requisitos preceptuados en el Reglamento de Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial, atendiendo a los usuarios y estudiando cada caso con imparcialidad, objetividad y confidencialidad para contribuir a su resolución en el Proceso Arbitral.

### **FUNCIONES**

Participar en la asesoría brindada a los usuarios sobre los requisitos, procedimientos, vías, formas y tiempos de admisión de la queja para sensibilizarlos sobre la importancia de sustentar la inconformidad planteada.

Determinar el tipo de servicio que se brindará al usuario o promevente de la queja, de acuerdo a la materia, pretensión y documentación aportada, para integrar el acta o expediente correspondiente al caso planteado.

Evaluar la coherencia de lo expuesto y aportado por el usuario o promovente de la queja para la adecuada integración del caso y definir las acciones a seguir.

Vigilar que se cumplan los requisitos de legalidad y legitimación en la admisión de la queja para su correcta integración.

Determinar los requisitos faltantes o cualquier documento de interés o sustento al caso, para la adecuada integración de la queja presentada.

Definir los elementos que sustenten la inconformidad planteada, para la correcta integración del expediente y así dar continuidad al proceso arbitral.

Determinar la admisión de la queja cuando se identifique una posible irregularidad en la atención médica y se aporten los requisitos mínimos, considerando los instrumentos jurídicos conducentes, para dar ingreso al proceso arbitral.

Definir sobre la procedencia de la queja para su admisión o rechazo al proceso arbitral.

Participar en la orientación y asesoría especializada al usuario sobre dónde acudir a presentar su inconformidad, cuando se trate de asuntos fuera del ámbito de competencia de la Comisión para dar a conocer las instancias alternas facultadas para conocer del caso.

Proponer el contenido de los fundamentos jurídicos de los oficios, acuerdos de conclusión y las constancias necesarias de los expedientes del área para su correcta sustentación, emisión y envío para notificación a los solicitantes.

Participar en la integración de las constancias de los expedientes a su cargo para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de partes, en términos de la legislación correspondiente.

Participar en la elaboración de los informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado respecto de los procedimientos bajo su responsabilidad, apoyando a la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos respectivos, para el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.

**DEPARTAMENTO JURÍDICO**

**OBJETIVO**

Evaluar las inconformidades recibidas con un sistema de atención claro, oportuno, imparcial, con empatía, respeto y calidad, identificando el motivo de la queja, las pretensiones, documentación y requisitos aportados por los usuarios para determinar y otorgar el tipo de información y servicio que requiere el peticionario.

**FUNCIONES**

Asesorar a los usuarios y prestadores de servicios médicos, explicando las atribuciones, facultades y servicios que proporciona la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, así como los requisitos, procedimientos, vías, formas y tiempos para a la atención de quejas.

Analizar la inconformidad y las pretensiones planteadas por el usuario, considerando el prestador y tipo de institución del que se trata, para definir el tipo de procedimiento a seguir.

Evaluar si los requisitos aportados por los usuarios de los servicios médicos y sus promoventes cumplen con los criterios para admitir la inconformidad en el proceso arbitral.

Registrar en el sistema de atención de quejas médicas, la documentación aportada por el promovente de la queja, sus pretensiones y los datos que se requieran, para el tránsito correspondiente en el proceso arbitral.

Definir el ingreso de la queja cuando se cumplan con los requisitos establecidos, o en su caso asesorar si existen requisitos faltantes, para dar inicio al proceso arbitral.

Integrar el expediente de la atención proporcionada para su revisión y entrega en tiempo y forma a las áreas correspondientes.

Otorgar orientación al peticionario sobre las instancias facultadas que atenderán su solicitud cuando se trate de asuntos fuera del ámbito de competencia de la Comisión para su correcta canalización y referencia.



## **SUBDIRECCIÓN MÉDICA**

### **OBJETIVO**

Evaluar las inconformidades recibidas de manera presencial, telefónica, por correspondencia o correo electrónico, mediante la evaluación y registro de los casos, con el fin de definir el tipo de información y servicio que requiere el peticionario.

### **FUNCIONES**

Verificar y evaluar la documentación sobre las inconformidades por controversia médica que le sean turnadas a la Dirección General para su adecuada integración y distribución.

Controlar la documentación de las inconformidades recibidas por correspondencia, correo electrónico, fax y por otras vías que ingresen a la Dirección General de Orientación y Gestión, para su adecuada captura en el sistema informático.

Asesorar a los usuarios sobre las atribuciones y competencia conferidas a la Comisión, para su integración y disposición en el proceso arbitral.

Verificar en el sistema de atención de quejas médicas los antecedentes de las inconformidades para evitar duplicidad en las atenciones.

Diseñar los sistemas de control de gestión para asegurar la adecuada distribución de los casos recibidos.

Establecer los indicadores de gestión para el cumplimiento de los tiempos de atención y la calidad en la resolución de los asuntos turnados.

Evaluar los expedientes que le sean turnados para seguimiento, a fin de conocer e integrar el caso.

Establecer mecanismos de comunicación con el usuario, promovente o sus familiares y prestadores de servicios médicos para el seguimiento de casos y corroborar su cumplimiento en tiempo modo y lugar.

## **SUBDIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN**

### **OBJETIVO**

Efectuar el análisis de las inconformidades recibidas de manera presencial, telefónica, por correspondencia o correo electrónico, con un sistema de atención claro, oportuno, imparcial, con empatía, respeto y de calidad, evaluando los casos de acuerdo al motivo de la queja, las pretensiones y la documentación aportada, con el fin de definir el tipo de información y servicio que requiere el peticionario y resolver mediante orientación, asesoría o admisión de la queja los casos presentados.

### **FUNCIONES**

Asesorar sobre las facultades, atribuciones, competencia y servicios que proporciona la Comisión Nacional de Arbitraje Médico a los usuarios que así lo soliciten vía telefónica, presencial, por correo postal o correo electrónico para difundir el marco de actuación institucional.

Proporcionar atención a los usuarios que presentan sus inconformidades por la prestación de los servicios médicos con el fin de asesorar sobre los requisitos, procedimientos, vías, formas y tiempos para la atención de quejas.

Aplicar los criterios establecidos en el Reglamento de Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial, verificando que lo aportado por los usuarios de los servicios de salud y/o sus promoventes cumplan con los requisitos para admitir la queja.

Determinar si la inconformidad y las pretensiones planteadas por el usuario son materia de queja en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico con el objetivo de definir la modalidad de servicio a proporcionar.

Verificar que los datos, pretensiones y documentación registrados en el sistema de atención de quejas médicas son congruentes con lo aportado y solicitado por el usuario, para el tránsito correspondiente en el proceso arbitral.

Determinar la admisión de la queja cuando se cumplan con los requisitos establecidos, para dar inicio al proceso arbitral.

Emitir los oficios correspondientes, previo análisis de cada caso, solicitando a los usuarios los requisitos esenciales faltantes para la adecuada integración de los expedientes.

Efectuar la integración del expediente de la atención proporcionada para su revisión, entrega en tiempo y forma a las áreas correspondientes.

Asesorar al peticionario sobre las instancias facultadas que pueden atender su solicitud cuando se trate de asuntos fuera del ámbito de competencia de la Comisión para su correcta orientación y referencia.

## **DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN**

### **OBJETIVO**

Analizar las inconformidades recibidas vía telefónica, presencial, por correspondencia y correo electrónico, identificando con entrevistas iniciales el tipo de inconformidad planteada y las posibles alternativas de solución, de acuerdo al caso planteado, con la finalidad de brindar la orientación y asesoramiento pertinente al motivo de la queja, los hechos, las pretensiones de los usuarios y sobre la competencia de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, sus servicios, mecanismos y procedimientos.

### **FUNCIONES**

Recibir y analizar las inconformidades presentadas por los usuarios identificando el motivo de la queja, los hechos planteados y las necesidades de servicio de los usuarios para determinar el tipo de orientación y asesoramiento que se adecue a cada caso.

Registrar los asuntos recibidos en el sistema de atención de quejas médicas efectuando la revisión de los datos otorgados por los usuarios con sustento en la documentación presentada para que sirvan de base para su inconformidad y conformen en sistema de datos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Asesorar a los usuarios sobre los servicios, vía telefónica o personal, explicando las atribuciones y competencia de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, los procedimientos, requisitos y aclarando las dudas respecto al caso en cuestión para la presentación de su queja.

Apoyar en la coordinación de las actividades de orientación telefónica, manteniendo actualizada la información que integran los textos de apoyo y estandarizando los contenidos en el sistema de atención telefónica para contar con información veraz, oportuna y actualizada.

Diseñar y revisar periódicamente las estrategias de atención para mantener la adecuada prestación del servicio dentro del modelo de atención de mejora continua.

Recabar del usuario del servicio la información relativa a su inconformidad para determinar la procedencia de atención en la Comisión o en su caso, orientar respecto de las instancias competentes que pueden atender el asunto.

Brindar seguimiento a los asuntos recibidos en el buzón de mensajes asesorando sobre el trámite conducente para brindar un servicio eficiente, oportuno y de calidad.

## **DIRECCIÓN MÉDICA**

### **OBJETIVO**

Coordinar las actividades del modelo de atención al público, supervisando y evaluando la recepción de asuntos, el registro de inconformidades, la atención de los casos, que se dé respuesta a los usuarios y los procedimientos de atención de presentación de quejas, recibidos por vía presencial, telefónica, por correo postal y correo electrónico, para el adecuado desempeño de las actividades del área.

### **FUNCIONES**

Dirigir las actividades de orientación a los usuarios en la presentación de las quejas por la prestación de los servicios médicos, considerando siempre ofrecer una vía, forma y lugar facultado para su atención, con la finalidad de proponer alternativas que permitan contribuir a solucionar el problema planteado.

Planear y conducir técnicas de orientación que promuevan, de manera empática e imparcial, la reflexión de los usuarios sobre las posibles vías y perspectivas, para facilitar la toma de decisiones y la búsqueda de alternativas de solución en las controversias médicas.

Proponer proyectos y mecanismos de atención al público sobre el quehacer de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para que se cumpla cabalmente con el objetivo de orientar y asesorar a la ciudadanía y formar una cultura de medios alternos de resolución de conflictos.

Coordinar acciones con los enlaces de atención al público, de orientación y de quejas de otras dependencias, para unificar criterios de referencia y de atención a las solicitudes que estén fuera del ámbito de competencia de la Comisión.

Consolidar un modelo de atención de calidad en el servicio centrado en la persona que incluya la formación de aptitudes y habilidades en la atención telefónica, presencial, por correspondencia y en el manejo constructivo de conflictos y de situaciones difíciles para mejorar la atención de las inconformidades.

Definir un programa de actualización y capacitación dirigido al personal del área para que utilice una escucha activa, reconozca la naturaleza y complejidad de la inconformidad planteada, su impacto en la persona y las necesidades del servicio, con el fin de facilitar y cumplir cabalmente con el objetivo de atención.

Coordinar las actividades del archivo en trámite, el control de documentos del área el envío de oficios de respuesta a los usuarios de los servicios para mantener su eficiente administración.

Organizar las actividades del área supervisando que se cumplan los plazos establecidos para la atención a los usuarios, de solicitudes e integración de expedientes, para garantizar un servicio oportuno y de calidad.

Evaluar el seguimiento de compromisos cumplidos mediante gestión inmediata para constatar los resultados e impacto de dicho procedimiento.

Evaluar las actividades de atención al público, supervisando la aplicación de protocolos de atención al usuario de acuerdo a la vía de recepción, para consolidar un servicio personalizado, profesional y con calidad.

Participar en la planificación, diseño y elaboración de manuales, programas y procedimientos del proceso arbitral, de gestión de calidad, de mejora continua, de digitalización de trámites, servicios y de todos aquellos programas en los que participe y contribuya la Comisión para determinar la información que deberán tener dichos instrumentos administrativos.

## **DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN**

### **OBJETIVO**

Conducir las acciones que contribuyen a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de los mismos, a través de la conducción de un proceso de avenencia entre las partes, que facilite su acercamiento para lograr la conclusión de la controversia.

### **FUNCIONES**

Conducir la planeación, programación, operación, supervisión y evaluación de la atención de quejas en la etapa conciliatoria para propiciar su análisis y desahogo integral.

Conducir los procesos encaminados a procurar la avenencia entre las partes (usuarios y prestadores de servicios) y, en su caso, elevarlos a la calidad de cosa juzgada para dar seguridad jurídica a la partes.

Establecer los incidentes procesales necesarios para dar continuidad al procedimiento conciliatorio.

Determinar las diligencias para mejor proveer que resulten necesarias para el mejor conocimiento de los hechos.

Autorizar la suspensión y sobreseimiento del procedimiento cuando corresponda para concluir el proceso arbitral.

Conducir la realización de las notificaciones correspondientes para hacer del conocimiento de las partes (usuarios y prestadores de servicios) las actuaciones procesales de su interés jurídico.

Participar en la elaboración de los informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado respecto de los procedimientos bajo su responsabilidad, y contribuir a la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos respectivos, para el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.

Autorizar la integración de las constancias necesarias de los expedientes a su cargo, para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de parte.

Determinar la posible intervención de los Órganos Internos de control y de las autoridades sanitarias en los casos en que sea necesario para que dichas instancias lleven a cabo las investigaciones y procedimientos respectivos.

Determinar la emisión de opiniones técnicas, cuando lo estime necesario, para mejorar la calidad de los servicios.

Autorizar el turno a la Dirección General de Arbitraje los asuntos que deban continuar el trámite en esa unidad para el desahogo de la etapa decisoria del proceso arbitral.

Evaluar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos por las partes (usuarios y prestadores de servicios) para identificar obstáculos y alternativas de solución.

## **DIRECCIÓN JURÍDICA**

### **OBJETIVO**

Dirigir las diligencias mediante la conciliación a fin de propiciar las relaciones sanas entre los profesionales de la salud con los pacientes y/o familiares.

### **FUNCIONES**

Coordinar la correcta integración de los expedientes de queja, con los documentos que aporten las partes (usuarios y prestadores de servicios) y la viabilidad de las pretensiones manifestadas en la inconformidad médica, para obtener elementos objetivos que promuevan la conciliación.

Dar a los prestadores del servicio la información suficiente sobre las atribuciones que tiene la Comisión así como de los alcances y beneficios del proceso arbitral que se lleva a cabo, para facilitar a dichos prestadores la adopción de su postura en torno a la queja y al proceso arbitral.

Dar asesoría a las partes (usuarios y prestadores de servicios) sus derechos y obligaciones para contribuir a la solución de la inconformidad.

Conducir el proceso conciliatorio con base en la documentación disponible, para llegar al avenimiento de la queja y en su caso, requerir la información necesaria que permita el proveer al mejor conocimiento de los hechos.

Participar en el desarrollo de la audiencia de conciliación a fin de propiciar el diálogo entre las partes (usuarios y prestadores de servicios) que permita la solución a la controversia.

Evaluar que los convenios de transacción suscritos por el prestador del servicio médico con el usuario y/o promovente se instrumenten en términos de equidad y certeza jurídica para la correcta conclusión de la queja.

Dar a conocer entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos al arbitraje como instancia alterna de solución de controversias, y de ser el caso integrar y ordenar el expediente para su remisión al área correspondiente.

Controlar que los expedientes concluidos, debidamente glosados y foliados, sean turnados al archivo para su guarda y custodia.

Definir y aprobar el control de los compromisos adoptados por las partes (usuarios y prestadores de servicios) en las audiencias de conciliación, para facilitar su seguimiento.

Participar en la elaboración de estudios y análisis de la queja médica para contribuir en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios médicos.

Proponer la emisión de los acuerdos correspondientes a las solicitudes de copias simples y certificadas realizadas por parte interesada, para dar trámite a las mismas enviando el acuerdo, la solicitud y las copias que correspondan a la Dirección Jurídica.

Dar atención a los requerimientos formulados por diversas autoridades, en relación con los expedientes radicados en la Dirección General de Conciliación para dar respuesta en los plazos establecidos.

## **SUBDIRECCIÓN JURÍDICA**

### **OBJETIVO**

Participar jurídicamente en la atención de quejas en la etapa conciliatoria, mediante la preparación y el desarrollo de la audiencia de conciliación, a fin de apoyar la avenencia entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

### **FUNCIONES**

Verificar que los expedientes de queja provenientes de la Dirección General de Orientación y Gestión, estén debidamente integrados y cumplan con las disposiciones jurídicas aplicables para continuar el proceso conciliatorio.

Verificar que las notificaciones ordenadas a las partes (usuarios y prestadores de servicios) se hayan realizado en tiempo y forma para que la audiencia de conciliación se realice según lo programado.

Participar en las audiencias de conciliación, a fin de avenir a las partes (usuarios y prestadores de servicios) que intervienen en las diligencias.

Proporcionar a las partes (usuarios y prestadores de servicios) la información sobre las funciones de la Dirección General de Conciliación y los aspectos jurídicos de su queja para promover su solución.

Proponer a las partes (usuarios y prestadores de servicios) el proceso arbitral ante la Comisión, como medio alternativo y especializado para la resolución de las quejas motivadas por la prestación de servicios médicos.

Participar en la elaboración de las actas de audiencia y firmarlas, a fin de otorgar certeza a las partes (usuarios y prestadores de servicios) respecto de sus manifestaciones realizadas.

Efectuar la integración de expedientes de queja para su turno a la Dirección General de Arbitraje cuando las partes (usuarios y prestadores de servicios) decidan someterse a la etapa decisoria del proceso arbitral.

Vigilar que los convenios de transacción suscritos por las partes (usuarios y prestadores de servicios) se instrumenten en términos de equidad y certeza jurídica para la correcta conclusión de la queja.

Diseñar los proyectos de respuesta a los escritos presentados por las partes (usuarios y prestadores de servicios), así como de los requerimientos legales y de las solicitudes de información de las autoridades competentes, relacionados con los expedientes radicados en la Dirección General de Conciliación para brindar la información requerida en tiempo y forma.

Verificar que los expedientes concluidos estén debidamente glosados y foliados, antes de ser turnados al archivo para su guarda y custodia.



## **DEPARTAMENTO DE NOTIFICACIÓN**

### **OBJETIVO**

Realizar el procedimiento que permita la notificación de los usuarios y/o prestadores de servicio, mediante el envío de diversos documentos personales o foráneos, para procurar su asistencia a la audiencia de conciliación en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

### **FUNCIONES**

Programar y organizar la agenda de audiencias de conciliación para controlar la distribución de actividades en los módulos.

Coordinar las notificaciones que deba realizar la dirección general de conciliación para una correcta y oportuna notificación de las partes (usuarios y prestadores de servicios).

Implementar la recepción y distribución de los documentos foráneos dirigidos a las partes (usuarios y prestadores de servicios) en tiempo y forma, para solventar los requerimientos de información y el inicio del proceso conciliatorio.

Establecer los criterios para el registro y despacho de los acuses de recibo de la notificación realizada a los módulos de atención con el fin de tener certeza en la realización del proceso conciliatorio.

Efectuar el enlace con las instituciones de seguridad social para la entrega y recepción de documentos.

Distribuir la documentación proporcionada por las instituciones de seguridad social para su integración al expediente de queja.

Gestionar la captura de información generada por las notificaciones con el fin de contar con evidencias útiles en el proceso conciliatorio.

**DEPARTAMENTO DE ARCHIVO**

**OBJETIVO**

Administrar los expedientes de las inconformidades médicas presentadas en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico mediante la organización y clasificación documental, con el propósito de que los valores administrativo, legal y fiscal se conserven.

**FUNCIONES**

Coordinar la recepción de expedientes generados en el proceso arbitral para su administración y guarda precaucional.

Verificar el contenido y el foliado de los expedientes para determinar su recepción o modificación en el caso de alguna desviación en su integración.

Llevar el registro de los expedientes en el sistema de archivo para su control e identificación.

Determinar la organización de los expedientes recibidos para facilitar su manejo, préstamo y control.

Atender las solicitudes autorizadas de préstamo de expedientes para satisfacer el propósito del solicitante.

Apoyar en las transferencias primarias de la documentación con el propósito de cumplir con los plazos de conservación.

Participar en las reuniones del Comité Interno de encargados de la documentación de la institución para conocer las diversas temáticas en materia de archivo.

**DIRECCIÓN MÉDICA (6)**

**OBJETIVO**

Definir la resolución de las controversias de naturaleza médica de manera imparcial favoreciendo el proceso conciliatorio mediante la conducción de una reunión de las partes, que facilite la comunicación de sus posiciones a fin de obtener el acuerdo voluntario o en su caso, proponer el arbitraje.

**FUNCIONES**

Participar en la atención de las quejas que se le asignen con el fin de promover la conciliación entre las partes (usuarios y prestadores de servicios).

Participar en el análisis imparcial de los asuntos que se le encomienden y que permitan conducir la audiencia de conciliación para contribuir a la resolución de la queja.

Participar en el análisis de los documentos aportados por las partes (usuarios y prestadores de servicios), para contar con elementos objetivos que permitan promover la conciliación.

Proponer al prestador de servicios manifieste su voluntad de participar en el procedimiento y entregue la documentación requerida para contribuir a la solución de la queja.

Participar en la elaboración de recomendaciones que permitan mejoras del ejercicio profesional, para evitar la repetición de las acciones que generan mala práctica médica

Participar en la difusión de las recomendaciones elaboradas en la Comisión y el apego a la normativa vigente, para la mejora de la calidad de la atención médica.

Emitir la invitación a las partes (usuarios y prestadores de servicios) para llevar a cabo la audiencia de conciliación a fin de promover el acuerdo entre ellas.

Conducir la audiencia de conciliación mediante el diálogo que permita el entendimiento entre las partes (usuarios y prestadores de servicios) para colaborar a solucionar su controversia.

Dar orientación a las partes (usuarios y prestadores de servicios) en los aspectos técnico-médicos motivo de la controversia para promover su conciliación.

Dar promoción al arbitraje en los casos no susceptibles de conciliación para colaborar a la resolución del conflicto.

## **SUBDIRECCIÓN MÉDICA**

### **OBJETIVO**

Definir la integración de inconformidades odontológicas y cuando se requiera promover de manera imparcial la resolución de conflictos derivados de la atención odontológica, mediante la celebración de audiencias de conciliación, para resolver la controversia en esta materia.

### **FUNCIONES**

Efectuar la integración de la información odontológica de los expedientes turnados para su correcto manejo.

Efectuar las comparecencias previas a la audiencia conciliatoria con los prestadores del servicio para promover el arreglo entre las partes (usuarios y prestadores de servicios).

Asesorar con imparcialidad en la atención de las quejas odontológicas que se le encomienden con el fin de promover la conciliación entre las partes (usuarios y prestadores de servicios).

Efectuar las valoraciones odontológicas, para contribuir en amigable composición a la solución entre las partes (usuarios y prestadores de servicios)

Participar en las audiencias de conciliación a fin de contribuir en el proceso conciliatorio.

Participar en la orientación a las partes (usuarios y prestadores de servicios) involucradas en el conflicto hacia la solución más satisfactoria posible, para llegar a una conclusión consentida de los mismos.

Colaborar en la orientación a los promoventes sobre el procedimiento de la Comisión, para la solución de su controversia.

Efectuar la integración e interpretación de la información proporcionada por los promoventes, para contar con elementos objetivos que promuevan la conciliación.

Efectuar el análisis de la documentación disponible de los asuntos que se le encomienden, para propiciar la solución entre las partes (usuarios y prestadores de servicios).

## **DIRECCIÓN JURÍDICA**

### **OBJETIVO**

Participar en el desempeño de las actividades jurídicas, en la atención de quejas en la etapa conciliatoria, mediante la preparación y desarrollo de la audiencia de conciliación, a fin de apoyar la solución entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

### **FUNCIONES**

Coordinar la función jurídica de la Dirección General de Conciliación, tanto en la preparación como en el desarrollo de la audiencia de conciliación, unificando los criterios para contribuir en la avenencia entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

Dirigir la revisión de los expedientes turnados a la Dirección General de Conciliación, de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables a fin de que éstos cuenten con elementos para continuar con el proceso arbitral.

Supervisar que las notificaciones ordenadas a las partes (usuarios y prestadores de servicios), durante la etapa conciliatoria, se realicen en tiempo y forma para dar el debido trámite y continuidad al procedimiento.

Vigilar que los expedientes estén debidamente integrados para la celebración de la audiencia.

Vigilar que la participación jurídica en las audiencias de conciliación sea acorde con el orden señalado en la agenda de la Dirección General de Conciliación, para el desarrollo de las diligencias en los tiempos programados.

Participar en el desarrollo de la audiencia de conciliación, a petición de los conciliadores médicos o abogados para solventar las dudas que se presenten durante la misma.

Supervisar que los expedientes concluidos, debidamente glosados y foliados, sean turnados al archivo para su guarda y custodia.

Participar en la elaboración de acuerdos y convenios de colaboración con las instituciones que así se requiera, a efecto de atender debidamente las inconformidades presentadas en el ámbito local y federal

Dar respuesta a las solicitudes de información de cualquier autoridad, en relación a los asuntos puestos a consideración de la institución para su debido cumplimiento en tiempo y forma.

Analizar y proponer los cambios que permitan una adecuada función jurídica, para contribuir en una mejor y más eficaz atención a los usuarios de los servicios que ofrece la institución.

Participar en la elaboración de los informes previos y justificados que en materia de amparo se deban rendir respecto de los procedimientos bajo la responsabilidad de la Dirección General de Conciliación, a fin de dar respuesta oportuna a los requerimientos.

Vigilar que las partes (usuarios y prestadores de servicios) reciban la información jurídica adecuada relacionada con el proceso de atención a la queja, de acuerdo con las atribuciones de la Dirección General de Conciliación, para el adecuado desarrollo de las audiencias informativas y de conciliación

## **SUBDIRECCIÓN JURÍDICA**

### **OBJETIVO**

Participar jurídicamente en la atención de quejas en la etapa conciliatoria, mediante la preparación y el desarrollo de la audiencia de conciliación, a fin de apoyar la avenencia entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

### **FUNCIONES**

Verificar que los expedientes de queja provenientes de la Dirección General de Orientación y Gestión, estén debidamente integrados y cumplan con las disposiciones jurídicas aplicables para continuar el proceso conciliatorio.

Verificar que las notificaciones ordenadas a las partes (usuarios y prestadores de servicios) se hayan realizado en tiempo y forma para que la audiencia de conciliación se realice según lo programado.

Participar en las audiencias de conciliación, a fin de avenir a las partes (usuarios y prestadores de servicios) que intervienen en las diligencias.

Proporcionar a las partes (usuarios y prestadores de servicios) la información sobre las funciones de la Dirección General de Conciliación y los aspectos jurídicos de su queja para promover su avenencia.

Proponer a las partes (usuarios y prestadores de servicios) el proceso arbitral ante la Comisión, como medio alternativo y especializado para la resolución de las quejas motivadas por la prestación de servicios médicos.

Efectuar las actas de audiencia en las que participe y firmarlas, a fin de otorgar certeza a las partes (usuarios y prestadores de servicios) respecto de sus manifestaciones realizadas durante la misma.

Participar en la integración de los expedientes de queja, para su turno a la Dirección General de Arbitraje cuando, las partes (usuarios y prestadores de servicios) decidan someterse a la etapa decisoria del proceso arbitral.

Vigilar que los convenios de transacción suscritos por las partes (usuarios y prestadores de servicios) se instrumenten en términos de equidad y certeza jurídica para la correcta conclusión de la queja.

Efectuar los proyectos de respuesta a los escritos presentados por las partes (usuarios y prestadores de servicios), así como de los requerimientos legales y de las solicitudes de información de las autoridades competentes, relacionados con los expedientes radicados en la Dirección General de Conciliación para brindar la información requerida en tiempo y forma.

Verificar que los expedientes concluidos estén debidamente glosados y foliados, antes de ser turnados al archivo para su guarda y custodia.

## **DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE**

### **OBJETIVO**

Conducir la planeación y coordinación de la atención de quejas en la fase decisoria del proceso arbitral médico y a la gestión pericial, por medio de la evaluación y en su caso objeción (poner reparo a una opinión o designio) de los laudos y los dictámenes médico periciales, a fin de que los trámites y resoluciones arbitrales, así como los dictámenes médicos institucionales sean justos, apegados a derecho, a la **Lex artis ad hoc** y la deontología médicas

### **FUNCIONES**

Conducir la planeación, programación, operación supervisión y evaluación de la atención de las quejas en la etapa decisoria del proceso arbitral médico para que los trámites y resoluciones arbitrales, se apeguen tanto a la **Lex artis** médica como a la normativa aplicable vigente.

Evaluar los expedientes arbitrales sometidos a su conocimiento, en estricto derecho, para que se realicen las resoluciones arbitrales según lo determinen las partes en conflicto.

Conducir la avenencia entre las partes, proponiendo contratos y convenios de transacción, y en su caso, elevarlos a la calidad de cosa juzgada a solicitud de las partes para la resolución de la controversia en amigable composición.

Emitir las resoluciones arbitrales inherentes a los procedimientos sometidos a su conocimiento y en ausencia del Comisionado, suscribirlos para su correcta notificación.

Conducir la recepción de pruebas y escuchar alegatos durante el procedimiento arbitral, si cualquiera de las partes lo pidiere, a fin de emitir una resolución arbitral.

Establecer el procedimiento que permitan realizar las diligencias necesarias para mejor proveer en beneficio del conocimiento de los hechos con el fin de contribuir a las resoluciones arbitrales.

Determinar la suspensión y sobreseer el procedimiento cuando corresponda para dar confiabilidad e integridad al proceso arbitral.

Establecer que se realicen las notificaciones correspondientes para informar a las partes en conflicto.

Conducir la planeación, programación, operación, supervisión y evaluación de la gestión pericial de la Comisión con el fin de dar respuesta a las solicitudes de dictámenes por partes de los órganos de impartición y procuración de justicia.

Autorizar la solicitud de la información necesaria para emitir los dictámenes periciales requeridos.

Autorizar la emisión y aplicación, en su caso, de los dictámenes periciales requeridos a la Comisión para que los órganos de procuración de justicia cuenten con mayores elementos de juicio.

Conducir la elaboración de los informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado respecto de los procedimientos bajo su responsabilidad, y contribuir a la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos respectivos, para el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.

Disponer que se integren las constancias necesarias de los expedientes a su cargo, para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de parte.

Proponer la solicitud de las autoridades sanitarias, en los casos en que sea necesario para que el Órgano Interno de Control evalúe establecer un procedimiento administrativo.

Proponer la emisión de Opiniones Técnicas, cuando lo estime necesario, para mejorar la calidad de los servicios y seguridad del paciente.

Determinar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el juicio arbitral con el fin de dar cumplimiento al laudo emitido.

Establecer que las resoluciones arbitrales de Comisión Nacional de Arbitraje Médico y los instrumentos de transacción en el proceso arbitral médico sean, apegados a la justicia para dar certeza al proceso arbitral.



## **SUBDIRECCIÓN DE APOYO AL PROCESO**

### **OBJETIVO**

Colaborar en la Sala Arbitral y determinar mediante el Reglamento Interno de esta Comisión las acciones necesarias para resolver los conflictos suscitados entre usuarios y prestadores de servicios médicos

### **FUNCIONES**

Participar conjuntamente con el titular de la Sala, en la elaboración de las resoluciones arbitrales para la conclusión de los asuntos y emisión del laudo.

Evaluar conjuntamente con el personal de la Sala, las pruebas aportadas por las partes en juicio con el fin de determinar los elementos de estudio de la práctica médica brindada.

Participar en la emisión de las actas relativas a las diligencias arbitrales para informar a los usuarios o solicitar la aportación de pruebas.

Participar en la recopilación y revisión bibliográfica para llevar a cabo el estudio de los casos arbitrales.

Efectuar la atención personalizada a las partes, cuando así lo requiera el asunto, para la atención de dudas sobre su caso y/o el proceso arbitral.

Colaborar con el titular de la Sala y Árbitro Jurídico en las audiencias arbitrales con el fin de verificar y evaluar la documentación aportada por las partes.

Participar en el establecimiento de criterios de defensa en los juicios de amparo para defender el criterio institucional.

Asesorar a los usuarios del servicio, en cuanto al desahogo del procedimiento, dentro del marco de las atribuciones de Comisión Nacional de Arbitraje Médico para que el usuario aporte las pruebas necesarias.

Colaborar en la asesoría a las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico para la elaboración de proyectos de laudo.

Participar en las reuniones plenarios para la discusión y análisis de los casos, con el fin de establecer el criterio institucional.

## **DIRECCIÓN DE ARBITRAJE JURÍDICO**

### **OBJETIVO**

Determinar los mecanismos que permitan contribuir a la resolución de controversias médico paciente, mediante la integración de criterios jurídicos manifestados en el Reglamento Interno de ésta Comisión, la lex artis y deontológica médica para resolver las controversias.

### **FUNCIONES**

Evaluar el apego a los ordenamientos jurídicos en el análisis de casos asignados a la sala arbitral para resolver la controversia.

Evaluar el apego a las obligaciones jurídicas por el prestador del servicio médico, en términos del expediente arbitral con el fin de resolver la controversia médico-paciente.

Evaluar los elementos aportados en el expediente arbitral por el usuario, a fin de determinar la procedencia de la reclamación.

Definir la correcta integración de los convenios arbitrales en términos de lo acordado por las partes y conforme a derecho con el fin de atender los ordenamientos jurídicos.

Establecer los criterios jurídicos, en el análisis de caso, para integrar los proyectos de laudo en la sala arbitral.

Evaluar conjuntamente con el personal médico de la sala arbitral, las argumentaciones y pruebas ofrecidas por las partes para la valoración integral de los casos.

Definir la asesoría que se otorgará a las partes sobre las alternativas jurídicas para la solución de sus diferencias y proponer la suscripción de un convenio arbitral para poner fin a la controversia.

Dirigir las actuaciones del proceso arbitral; desde la audiencia preliminar hasta la etapa de alegatos y con posterioridad al laudo para atender a la Lex artis, deontológica médica y ordenamientos jurídicos aplicables.

Evaluar y responder a los requerimientos de las autoridades administrativas y judiciales inherentes al proceso arbitral para el cumplimiento con los ordenamientos administrativos y judiciales.

Definir la solución a las solicitudes de información que realicen las partes personalmente, por escrito, por vía telefónica o electrónica con el fin de contribuir al proceso arbitral.

Dar asesoría al personal de las Comisiones Estatales, en la conducción de las actuaciones del proceso arbitral, en los asuntos por mensajería para contribuir con el proceso arbitral.

Participar en actividades de enseñanza y difusión, en coordinación con las áreas respectivas de la Comisión para dar difusión a los medios alternos para la resolución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

## **DIRECCIÓN DE SALA ARBITRAL**

### **OBJETIVO**

Dirigir la sala arbitral, de manera colegiada el proceso arbitral en su fase decisoria mediante la atención rigurosa a la Lex artis, deontología médica y ordenamientos jurídicos aplicables para resolver controversias médico paciente.

### **FUNCIONES**

Coordinar la elaboración de los proyectos de laudo y someterlos a los plenos correspondientes para la resolución de la controversia médico paciente.

Coordinar en la sala arbitral las diligencias necesarias en el trámite de la fase decisoria del proceso arbitral médico a fin de resolver controversias médico paciente.

Vigilar permanentemente el modelo de análisis de casos, su aplicación en los asuntos y los productos finales del arbitraje con el fin de proponer oportunidades de mejora y las acciones innovadoras conducentes.

Dar asesoría a las partes en el proceso, respecto a las alternativas de solución de su controversia con el fin de resolver en amigable composición la controversia.

Vigilar que las asesorías externas observen los elementos metodológicos institucionales con el fin de atender rigurosamente a la Lex artis, deontología médica y ordenamientos jurídicos aplicables.

Evaluar la calidad de las asesorías externas para designar los expedientes de proyecto de laudo al personal del área para su análisis preliminar y determinación de necesidades de asesoría externa.

Vigilar la correcta integración de los convenios de transacción en términos de lo acordado por las partes con el fin de cumplir con los ordenamientos jurídicos aplicables.

Coordinar el proceso de selección de asesores externos y recepción de asesorías en la sala arbitral dentro de su ámbito de competencia para el cumplimiento del proceso administrativo correspondiente.

Coordinar en la sala arbitral, las acciones necesarias para fundamentar la resolución de inconformidades en la fase decisoria.

Dictaminar los proyectos de laudos elaborados por el personal del área, para su análisis y discusión en las sesiones del pleno de la Dirección General.

Dirigir en la sala arbitral, las acciones de observancia de la metodología institucional el marco jurídico y la aplicación de los criterios científicos de la práctica médica (Lex artis y deontología médica) en el análisis de los casos para la emisión del laudo.

## **DIRECCIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO (2)**

### **OBJETIVO**

Determinar de manera colegiada, mediante la atención rigurosa de la Lex artis, deontología médica y ordenamientos jurídicos aplicables al proceso arbitral en su fase decisoria para resolver controversias médico-paciente.

### **FUNCIONES**

Evaluar conjuntamente con el personal jurídico de la sala arbitral, las pruebas ofrecidas por las partes para la valoración integral de los casos.

Evaluar los expedientes asignados a la sala arbitral con el objeto de identificar los elementos fundamentales para su análisis y resolución.

Evaluar conjuntamente con el personal jurídico de la sala arbitral las argumentaciones de las partes para la valoración integral de los casos.

Establecer los criterios médicos con apego a la Lex artis y deontología médica en el capítulo de análisis de caso para integrar los proyectos de laudo en la sala arbitral.

Evaluar el apego a las obligaciones de medios de diagnóstico y tratamiento por el prestador del servicio médico en términos del expediente arbitral con el fin de atender rigurosamente a la Lex artis y deontológica médica y ordenamientos jurídicos aplicables.

Participar en la correcta integración de los convenios de transacción en términos de lo acordado por las partes para atender los ordenamientos jurídicos aplicables.

Evaluar las probanzas aportadas al expediente arbitral, a fin de efectuar conjuntamente con el personal jurídico de la Sala, las diligencias necesarias para allegarse de los elementos fundamentales para resolver la controversia.

Participar en la recepción y revisión de asesorías externas, a fin de que se cumplan los elementos metodológicos en la valoración del caso.

Proponer la ponencia de los casos para la discusión y análisis en las sesiones del pleno, con el fin de establecer el criterio institucional.

Proponer los proyectos de resolución de las controversias con apego al criterio institucional para su revisión por el Titular de la Sala de Arbitraje y su aprobación por el Director General de Arbitraje.

### **DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN PERICIAL (3)**

#### **OBJETIVO**

Coordinar la emisión de dictámenes periciales respecto de casos de atención médica, mediante la atención de las solicitudes de órganos de procuración e impartición de justicia, así como de órganos internos de control de las instituciones públicas que presten servicios de atención médica, con el fin de aportar los elementos científicos y éticos que integrarán el proyecto de dictamen pericial y criterio institucional.

#### **FUNCIONES**

Proponer las hipótesis de trabajo conjuntamente con el director de sala pericial considerando las necesidades de documentación e investigación para el análisis de casos.

Proponer y establecer elementos técnicos para la formulación y actualización de criterios, normas y lineamientos de la gestión pericial.

Evaluar que la información remitida por el peticionario esté completa para emitir un dictamen médico institucional.

Determinar las necesidades de asesoría externa en los expedientes a su cargo para contar con los elementos periciales sometidos a dictamen.

Emitir el proyecto de Dictamen Médico Institucional de los casos que le sean turnados por el Director de Sala pericial.

Dirigir la ponencia de dictamen para la discusión y análisis plenarios, a fin de buscar su aprobación colegiada y el criterio institucional de consenso.

Firmar en representación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico los Dictámenes Médicos Institucionales que se emiten a solicitud de autoridades de procuración e impartición de justicia.

Participar conjunta o separadamente en las diligencias de carácter pericial a que sea requerido como delegado institucional.

Participar en la capacitación en materia de gestión pericial de pasantes en servicio social, médicos residentes y personal de las comisiones estatales de arbitraje médico.

Participar en las funciones de la Dirección de Sala Pericial que le sean encomendadas para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Dirección General de Arbitraje.

## **SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN MÉDICA (2)**

### **OBJETIVO**

Coordinar la obtención de elementos técnicos científicos para la integración de los proyectos de dictámenes médicos institucionales solicitados.

### **FUNCIONES**

Verificar que la información remitida por el peticionario para la elaboración del dictamen institucional esté completa.

Colaborar en la selección de los elementos técnicos, científicos, deontológicos y de normativa sanitaria para la correcta interpretación del acto médico.

Implementar las actualizaciones a los elementos técnicos para la formulación y actualización de criterios, normas y lineamientos de la gestión pericial.

Diseñar las hipótesis del trabajo de investigación para orientar el proyecto de dictamen.

Proponer las necesidades de asesoría externa en los expedientes a su cargo para contar con los elementos periciales sometidos a dictamen.

Proponer el criterio de conclusión de los dictámenes médicos institucionales que le sean turnados en el pleno de la Sala Pericial.

Colaborar con la Dirección de Sala en la evaluación del asesor para su registro en el sistema de control de contratación de servicios profesionales.

Participar en la capacitación en materia de gestión pericial de pasantes en servicio social, médicos residentes y personal de las comisiones estatales de arbitraje médico.

## **DIRECCIÓN DE SALA PERICIAL**

### **OBJETIVO**

Dirigir el proceso de emisión de Dictámenes Médicos Institucionales solicitados por los Órganos de Procuración y Administración de Justicia, vigilar que los proyectos de dictamen contengan el criterio institucional y sostenerlo antes las instancias judiciales y administrativas que lo requieran.

### **FUNCIONES**

Dictaminar los proyectos de Dictámenes Médicos Institucionales elaborados por el personal del área, para su análisis y discusión en las sesiones del pleno de la Dirección General.

Definir los elementos técnicos, científicos, deontológicos y de normativa sanitaria para la correcta interpretación del acto médico.

Participar en las reuniones de pleno de la Dirección General en la discusión y análisis de casos, con el fin de establecer el criterio institucional.

Vigilar el cumplimiento de las normas, metodología y procedimientos de la gestión pericial en los casos asignados para dictaminación institucional.

Coordinar la entrega de expedientes de solicitud de dictamen al personal del área para su análisis preliminar y determinación de necesidades de asesoría externa.

Vigilar la calidad de las asesorías externas para la integración del dictamen institucional.

Coordinar el apoyo logístico para el desahogo de las diligencias periciales ordenadas por la autoridad competente.

Participar en representación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico ante las autoridades, a título de delegado institucional en el desahogo de diligencias periciales a fin de cumplir con los ordenamientos judiciales.

Vigilar el cumplimiento de las medidas que aseguren la confidencialidad de la información de los expedientes analizados y dictámenes elaborados para garantizar la no afectación de derechos.

Evaluar la información bibliográfica médica especializada para el análisis de casos, atendiendo a las circunstancias de modo, tiempo y lugar del acto médico reclamado.

## **DIRECCIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO**

### **OBJETIVO**

Participar de manera colegiada, mediante la atención rigurosa a la Lex artis y deontología médica y ordenamientos jurídicos aplicables y vigentes para resolver la controversia a través de la emisión de laudos.

### **FUNCIONES**

Evaluar conjuntamente con el personal jurídico de la sala arbitral, las pruebas y argumentaciones ofrecidas por las partes para la valoración integral de los casos.

Evaluar los expedientes asignados a la sala arbitral a fin de identificar los elementos fundamentales para su análisis y resolución.

Establecer los criterios médicos con apego a la Lex artis y deontología médica en el capítulo de análisis de caso para integrar los proyectos de laudo en la sala arbitral.

Evaluar el apego a las obligaciones de medios de diagnóstico y tratamiento por el prestador del servicio médico en términos del expediente arbitral con el fin de atender rigurosamente a la Lex artis y deontología médica y ordenamientos jurídicos aplicables.

Evaluar los elementos aportados en el expediente a fin de realizar las diligencias necesarias para resolver por voluntad de las partes la controversia.

Participar en la recepción y revisión de asesorías externas, a fin de que se cumplan los elementos metodológicos en la valoración del caso.

Intervenir en las reuniones de pleno para la discusión y análisis de casos, con el fin de establecer el criterio institucional.

Proponer los proyectos de resolución de las controversias con apego al criterio institucional para su revisión por el Titular de la Sala de Arbitraje y su aprobación por el Director General de Arbitraje.



## **DIRECCIÓN DE ARBITRAJE JURÍDICO**

### **OBJETIVO**

Determinar respecto de los expedientes arbitrales sometidos a su conocimiento, en estricto derecho atendiendo rigurosamente a la Lex artis, deontológica médica y ordenamientos jurídicos aplicables y vigentes con el fin de asegurar las resoluciones arbitrales.

### **FUNCIONES**

Evaluar el apego a los ordenamientos jurídicos en el análisis de casos asignados a la sala arbitral para resolver la controversia.

Evaluar el apego a las obligaciones jurídicas por el prestador del servicio médico, en términos del expediente arbitral con el fin de resolver la controversia médico-paciente.

Evaluar los elementos aportados en el expediente arbitral por el usuario, a fin de determinar la procedencia de la reclamación.

Definir la correcta integración de los convenios arbitrales en términos de lo acordado por las partes y conforme a derecho con el fin de atender los ordenamientos jurídicos.

Establecer los criterios jurídicos, en el análisis de caso, para integrar los proyectos de laudo en la sala arbitral.

Evaluar conjuntamente con el personal médico de la sala arbitral, las argumentaciones y pruebas ofrecidas por las partes para la valoración integral de los casos.

Proponer alternativas jurídicas a las partes para la solución de sus diferencias y suscripción de un convenio arbitral que ponga fin a la controversia.

Dirigir las actuaciones del proceso arbitral; desde la audiencia preliminar hasta la etapa de alegatos y con posterioridad al laudo para atender a la Lex artis, deontológica médica y ordenamientos jurídicos aplicables.

Evaluar y resolver los requerimientos de las autoridades administrativas y judiciales inherentes al proceso arbitral para el cumplimiento con los ordenamientos administrativos y judiciales.

Determinar las solicitudes de información que realicen las partes personalmente, por escrito, por vía telefónica o electrónica con el fin de contribuir al proceso arbitral.

Dar asesoría al personal de las Comisiones Estatales, en la conducción de las actuaciones del proceso arbitral, en los asuntos por mensajería para contribuir con el proceso arbitral.

Participar en actividades de enseñanza y difusión, en coordinación con las áreas respectivas de la Comisión para dar difusión a los medios alternos para la resolución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

## **DIRECCIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO**

### **OBJETIVO**

Definir de manera colegiada, atendiendo rigurosamente a la Lex artis y deontología médica y ordenamientos jurídicos aplicables y vigentes para resolver la controversia a través de la emisión de laudos.

### **FUNCIONES**

Evaluar conjuntamente con el personal jurídico de la sala arbitral, las pruebas y argumentaciones ofrecidas por las partes para la valoración integral de los casos.

Evaluar los expedientes asignados a la sala arbitral a fin de identificar los elementos fundamentales para su análisis y resolución.

Establecer los criterios médicos con apego a la Lex artis y deontología médica en el capítulo de análisis de caso para integrar los proyectos de laudo en la sala arbitral.

Evaluar el apego a las obligaciones de medios de diagnóstico y tratamiento por el prestador del servicio médico en términos del expediente arbitral con el fin de atender rigurosamente a la Lex artis y deontología médica y ordenamientos jurídicos aplicables.

Participar en la correcta integración de los convenios de transacción en términos de lo acordado por las partes para atender los ordenamientos jurídicos aplicables.

Evaluar los elementos aportados en el expediente a fin de realizar las diligencias necesarias para resolver por voluntad de las partes la controversia.

Participar en la recepción y revisión de asesorías externas, a fin de que se cumplan los elementos metodológicos en la valoración del caso.

Proponer la ponencia de los casos para la discusión y análisis en las sesiones de pleno, con el fin de establecer el criterio institucional.

Proponer los proyectos de resolución de las controversias con apego al criterio institucional para su revisión por el Titular de la Sala de Arbitraje y su aprobación por el Director General de Arbitraje.

## **DIRECCIÓN DE SALA ARBITRAL**

### **OBJETIVO**

Dirigir el proceso de emisión de laudos, a través del estudio de los casos, evaluación de los actos de la atención médica atendiendo rigurosamente la Lex artis, deontología médica y ordenamientos jurídicos aplicables vigentes para resolver la controversia médica.

### **FUNCIONES**

Coordinar la elaboración de los proyectos de laudo y someterlos a los plenos correspondientes para la resolución de la controversia médico paciente.

Coordinar en la sala arbitral las diligencias necesarias para el trámite de la fase decisoria del proceso arbitral médico, a fin de resolver controversias médico paciente.

Evaluar permanentemente el modelo de análisis de casos, su aplicación en los asuntos y los productos finales del arbitraje, con el fin de proponer oportunidades de mejora y las acciones innovadoras conducentes

Dar asesoría a las partes en el proceso, respecto a las alternativas de solución de su controversia, con el fin de resolver en amigable composición la controversia.

Vigilar que las asesorías externas observen los elementos metodológicos institucionales, con el fin de atender rigurosamente a la Lex artis, deontología médica y ordenamientos jurídicos aplicables.

Evaluar la calidad de las asesorías externas para designar los expedientes de proyecto de laudo al personal del área para su análisis preliminar y determinación de necesidades de asesoría externa.

Evaluar la correcta integración de los convenios de transacción en términos de lo acordado por las partes con el fin de cumplir con los ordenamientos jurídicos aplicables.

Coordinar el proceso de selección de asesores externos y recepción de asesorías en la sala arbitral dentro de su ámbito de competencia para el cumplimiento del proceso administrativo correspondiente.

Coordinar en la sala arbitral, las acciones necesarias para fundamentar la resolución de inconformidades en la fase decisoria.

Dictaminar los proyectos de laudos elaborados por el personal del área, para su análisis y discusión en las sesiones del pleno de la Dirección General.

Dirigir en la sala arbitral, las acciones que aseguren la observancia de la metodología institucional el marco jurídico y la aplicación de los criterios científicos de la práctica médica (lex artis y deontología médica) en el análisis de los casos para la emisión del laudo.

**DIRECCIÓN JURÍDICO PERICIAL**

**OBJETIVO**

Definir los elementos jurídicos para la aceptación de las solicitudes de dictámenes médicos institucionales solicitados por los Órganos de Administración y Procuración de Justicia, participar en la obtención del criterio institucional desde el ángulo jurídico y dar asesoría jurídica a los usuarios del servicio de gestión pericial y al personal de la Sala en diligencias periciales.

**FUNCIONES**

Vigilar que los requerimientos de las autoridades solicitantes de dictámenes médicos institucionales cumplan con los requisitos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, y desechar en su caso las solicitudes que no se refieran a evaluar actos de atención médica, o cuando no se ajusten a los plazos y procedimientos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Dar respuesta a los requerimientos de las autoridades judiciales y administrativas con oportunidad para salvaguardar el interés jurídico de la Institución.

Dar asesoría jurídica al Director General y personal de la sala pericial para la elaboración del Dictamen Médico Institucional.

Participar en la elaboración de los informes que sean requeridos por la Unidad de Transparencia de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Dar asesoría a los Delegados o Representantes de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en diligencias periciales ante autoridades ministeriales, judiciales, administrativas, a fin de darles la asistencia jurídica que requieran dichas diligencias.

Vigilar el desahogo y formulación de proyectos de oficios y comunicación para cumplir con las autoridades peticionarias.

Vigilar la devolución de solicitudes de dictamen por parte de los órganos de procuración e impartición de justicia, así como de los órganos internos de control, para solicitar la información faltante explicando los alcances de esta Comisión Nacional.

Participar en los plenos para la discusión de los dictámenes periciales con el fin de lograr el criterio institucional.

Proponer la formulación e interposición de recursos judiciales y administrativos, con el fin de salvaguardar el interés jurídico de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Participar en la capacitación en materia de gestión pericial de pasantes en servicio social, médicos residentes y personal de las comisiones estatales de arbitraje médico.

## **SUBCOMISIÓN JURÍDICA**

### **OBJETIVO**

Establecer criterios jurídicos y estrategias procesales para la atención de los asuntos de las diversas áreas de la Comisión Nacional, con la finalidad de dotar de certeza legal a los actos que emiten.

### **FUNCIONES**

Conducir las acciones en materia jurídica en apoyo al Comisionado Nacional, para que ejercite sus funciones en estricto apego a la normativa aplicable.

Representar a la Comisión Nacional en los actos que por acuerdo expreso le encomiende el Comisionado, a efecto de dar cumplimiento a las funciones de la institución.

Dirigir las acciones relativas al desarrollo de los encargos encomendados por el Comisionado, para el adecuado cumplimiento del objeto de la Comisión Nacional.

Conducir, en cumplimiento a las instrucciones del Comisionado, el apoyo que en materia jurídica requieran las direcciones generales, a fin de que los actos que realicen se apeguen al marco jurídico vigente.

Disponer de la información que, en cumplimiento a las instrucciones del Comisionado, deba proporcionarse para atender las solicitudes de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Firmar los documentos relativos al ejercicio de las facultades que le otorgue el Reglamento Interno, las delegadas, autorizadas o que le correspondan por suplencia, para dar validez a los actos administrativos correspondientes.

Establecer de manera conjunta con los demás titulares de las unidades administrativas, las acciones, criterios jurídicos y estrategias procesales para el mejor despacho de los asuntos a cargo de esta Comisión Nacional.

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas en los asuntos a su cargo, a efecto de evitar se incurra en alguna responsabilidad.

Establecer criterios para el desahogo de los requerimientos judiciales de todo tipo, para que las respuestas de la institución sean uniformes y acordes a la normativa y legislación aplicable.

Emitir, cuando lo amerite el caso, las respuestas institucionales para atender con oportunidad los requerimientos judiciales y administrativos, para la adecuada defensa de los intereses de la Comisión Nacional.

Representar a la Comisión Nacional en el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Salud (COMERI), con la finalidad de emitir opinión sobre las normas internas y administrativas que regulan a la Secretaría de Salud.

Informar a las diversas áreas los documentos aprobados en el COMERI, para que el personal desarrolle sus actividades conforme a la normativa aplicable.

Conducir las acciones de seguimiento a los compromisos que en materia de derechos humanos correspondan a la Comisión, a fin de dar cumplimiento a la normativa en la materia, así como dirigir los trabajos de promoción de los derechos humanos al interior de la Comisión, con el objeto de sensibilizar a los servidores públicos sobre el respeto, protección y garantía de los mismos.

Dirigir el Comité de Transparencia, a efecto de establecer y supervisar los criterios de acceso y clasificación de la información pública y la protección de datos personales.

## **DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS**

### **OBJETIVO**

Conducir y vigilar el cumplimiento de los criterios jurídicos y estrategias procesales para la atención de los asuntos de las diversas áreas de la Comisión Nacional, con la finalidad de dotar de certeza legal a los actos que emiten.

### **FUNCIONES**

Proponer criterios en materia jurídica, a efecto de dotar de certeza jurídica a los actos que emitan el Comisionado y las unidades administrativas de la Comisión Nacional en el ejercicio de sus funciones.

Participar en las diligencias necesarias y emitir los actos que se requieran para representar ante las diversas autoridades al Comisionado, a la Comisión Nacional y a los servidores públicos que la integran, con la participación del área jurídica que le corresponda de la Secretaría de Salud, así como de las unidades administrativas de la institución, con el objeto de otorgar certeza jurídica a las actuaciones que realizan.

Definir el sentido de las demandas, contestaciones y todas las promociones requeridas para la prosecución de los juicios o recursos interpuestos ante diversas autoridades, con la participación que les corresponda a las unidades administrativas, con la finalidad de defender los intereses de la Comisión Nacional.

Vigilar la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos de la Comisión Nacional, para obtener sentencias y resoluciones favorables de los actos que se encuentren en litigio.

Evaluar los proyectos de cumplimiento de las sentencias o resoluciones emitidas por las diversas autoridades judiciales o administrativas, con la finalidad de satisfacer los requerimientos legales y evitar sanciones y procedimientos de responsabilidades.

Instruir denuncias de hechos y querellas, con la participación que les corresponda a otras unidades administrativas, a efecto de cumplir con el objeto de la Comisión Nacional y defender sus intereses.

Proponer, en su caso firmar, los informes previos y justificados, así como formular todas las promociones que en materia de amparo le sean requeridos a la Comisión Nacional y a los servidores públicos que la integran, cuando éstos sean señalados como autoridades responsables derivado de los actos que emitan en el ejercicio de sus funciones, con la participación que a cada una de ellas les corresponda; con la finalidad de obtener sentencias favorables en dichos juicios de amparo.

Participar como tercero perjudicado e interesado en los juicios de amparo en los que la Comisión Nacional y los servidores públicos que la integran, sean señalados con dicho carácter, a efecto de conducir el apoyo jurídico que se requiera en dichos juicios de amparo.

Difundir entre las unidades administrativas de la Comisión, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas relacionadas con sus funciones para que su desempeño sea acorde a la legislación vigente.

Participar como enlace ante la Coordinación General de Asuntos Jurídicos y Derechos Humanos de la Secretaría de Salud, en los procesos de revisión y dictaminación de los contratos, convenios, acuerdos y bases de coordinación; así como sobre la interpretación, suspensión, rescisión, revocación, terminación, nulidad y demás aspectos jurídicos que se deriven de los actos jurídicos que celebre la Comisión Nacional.

Firmar el registro de los contratos, convenios, acuerdos, bases de coordinación y todo tipo de instrumentos legales que impliquen obligaciones para la Comisión, con el objeto de dar seguimiento a los compromisos adquiridos.

Dar parte al área jurídica que corresponda de la Secretaría de Salud, sobre las actas administrativas levantadas a los trabajadores de la Comisión Nacional por violación a las disposiciones laborales aplicables, a efecto de definir las acciones que al respecto deben llevarse a cabo.

Instruir y proponer la resolución de los recursos de revisión que se interpongan en contra de los actos o resoluciones de las unidades administrativas de la Comisión Nacional y someterlos a consideración del Comisionado, en su caso, de las unidades administrativas que deban firmarlo.

Autorizar la certificación de las constancias que obren en los archivos de la Comisión, con la intervención que les corresponda a cada una de las áreas que la integra, a efecto de atender las peticiones de los particulares, en su caso, de los requerimientos legales que realicen las diversas autoridades judiciales, administrativas o del trabajo.



## **SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTENCIOSOS**

### **OBJETIVO**

Participar en la definición y cumplimiento de las estrategias procesales para la atención de los asuntos de las diversas áreas de la Comisión Nacional, con la finalidad de dotar de certeza legal a los actos que emiten.

### **FUNCIONES**

Proponer estrategias jurídicas para representar legalmente a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico ante autoridades judiciales, administrativas o del trabajo, en los juicios o procedimientos en que sea parte actora, demandada, autoridad responsable, tercero perjudicada o interesada y, en general, tenga interés legítimo para intervenir, a efecto de proteger los intereses institucionales.

Diseñar las demandas, contestaciones, recursos y, en general, todas las promociones que se requieran para la prosecución de los juicios o procedimientos administrativos en que sea parte la Comisión Nacional, con la finalidad de dotar de certeza jurídica a los actos que emitan las diversas unidades administrativas que la componen.

Colaborar con la vigilancia y seguimiento de los juicios y procedimientos en los que sea parte la Comisión Nacional, en aras de un adecuado desahogo de los mismos.

Examinar los criterios jurídicos emitidos por las autoridades jurisdiccionales que sean aplicables a los procedimientos de interés de la Comisión Nacional, identificando los que resulten favorables y adecuados para utilizarlos en defensa de los intereses de la institución.

Mantener actualizada una base de datos de los juicios y procedimientos en los que sea parte la Comisión Nacional, para recopilar y organizar información útil a la institución.

Coordinar con el personal de apoyo la administración de los archivos de los juicios de amparo, procedimientos administrativos y requerimientos legales en los que se encuentre involucrada la Comisión Nacional, a efecto de proteger la documentación importante para la institución.

Participar en la elaboración de informes previos y justificados de la Comisión Nacional, con la intervención que corresponda a las instancias competentes de este órgano, para dar atención en tiempo y forma a los requerimientos de la autoridad jurisdiccional.

Implementar las acciones que requieran la Subcomisión Jurídica y la Dirección de Asuntos Jurídicos en el ejercicio de sus funciones, a efecto de apoyar en la búsqueda de la certeza legal de los actos que emita la Comisión Nacional y los servidores públicos que la integran.

## **DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO**

Establecer acciones encaminadas a contribuir con los objetivos institucionales, mediante la generación de conocimiento estratégico que permita además de la difusión del modelo mexicano de arbitraje médico a nivel nacional e internacional, la consolidación como centro especializado en investigación y estudio de la génesis y prevención del conflicto médico, para influir en la mejora continua de la calidad de la práctica médica y la seguridad del paciente del País promoviendo los acuerdos institucionales y representación de la institución necesarios.

### **FUNCIONES**

Representar a la Comisión ante instituciones, organizaciones y organismos afines, tanto en el ámbito nacional como en el internacional para el logro de los objetivos institucionales.

Establecer y autorizar los estudios sobre las causas más frecuentes que generan inconformidad de los pacientes y de su impacto sobre la práctica de los profesionales de la salud para conocer la génesis del conflicto médico y su prevención y así influir en la mejora continua de la calidad de la práctica médica y de la seguridad del paciente en el País.

Establecer, conducir y autorizar la comunicación y coordinación de actividades de difusión y enseñanza con instituciones educativas, académicas, gremiales e instituciones con objetivos análogos a los de la Comisión, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión, para asegurar la difusión del modelo mexicano de arbitraje médico.

Determinar y establecer acuerdos de colaboración con instituciones de salud y de educación superior y darles continuidad, para realizar acciones y actividades conjuntas de competencia de la Comisión, en México y el extranjero.

Determinar el proceso de control de la investigación formal en las materias vinculadas con las atribuciones de la Comisión, para la generación de conocimiento estratégico.

Determinar el proceso de edición de la revista CONAMED, propiciando la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la comisión y promover su reconocimiento en el ámbito académico para su conformación, impresión y distribución.

Determinar la evaluación, planeación y administración de publicaciones científicas, educativas e informativas en medios impresos y electrónicos, para su apropiada difusión.

Conducir la coordinación y control del proceso de emisión de recomendaciones en el interior de la institución y con grupos académicos de validación externa para difundir el conocimiento estratégico, la génesis y prevención del conflicto que permita mejorar la calidad de la relación médico paciente.

Autorizar el establecimiento actividades y mecanismos de publicación y difusión de los productos educativos generados para extender el conocimiento de la Comisión en diversas instituciones y sociedad en general.

Conducir la planeación, organización, dirección y control de las actividades del Centro de Documentación en sus modalidades de acervo documental y electrónico para contar con referencias bibliográfica y de consulta tanto para el personal de la Comisión como externos.

Determinar en conjunto con la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, las acciones del Centro Colaborador de la OMS para la realización de proyectos conjuntos que permitan influir en la mejora continua de la calidad de la práctica médica y de la seguridad del paciente en el País.

## **DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN**

### **OBJETIVO**

Dirigir las actividades de vinculación con agrupaciones del Sector Salud y población civil, mediante la firma de convenios de colaboración, distribución de cartas de derechos y obligaciones tanto de pacientes como del personal de salud, recomendaciones y actividades académicas para difundir el quehacer institucional en el contexto nacional e internacional así como las actividades educativas relacionadas con el origen, prevención y solución.

### **FUNCIONES**

Coordinar la vinculación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico con instituciones relacionadas con su quehacer y con la sociedad en general para dar a conocer la experiencia de la institución.

Conducir la promoción del reconocimiento social de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para contribuir a la mejora de la calidad de atención y seguridad del paciente.

Participar en la promoción de firma de convenios de colaboración entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y las instituciones médicas, académicas y de la sociedad civil, que sean turnados al área por el superior jerárquico, para contribuir en la mejora de la calidad de atención y la seguridad del paciente.

Dirigir la distribución de las cartas generales de los derechos de los pacientes y de los profesionales de la salud, promulgadas por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico para que se difunda el conocimiento derivado de la atención de inconformidades y contar con una sociedad mejor informada.

Dirigir la distribución de recomendaciones para mejorar la calidad de la práctica, dirigidas a profesionales de la salud.

Difundir el quehacer institucional ante agrupaciones de profesionales de la salud y la sociedad en general para contribuir al mejoramiento de la relación médico paciente y prevenir el conflicto en la relación médico paciente.

Dirigir las actividades académicas y otros eventos que se desarrollen en la institución para difundir el quehacer institucional.

Dirigir la distribución de productos académicos, artículos y manuscritos científicos relacionados con el quehacer institucional para impactar en el mejoramiento de la atención médica.

Dirigir la definición de propuestas educativas, planes y programas de estudio relacionados con la prevención de conflictos derivados del acto médico, la comunicación humana en la relación médico paciente y el derecho sanitario, para contribuir a la mejora de la calidad de atención y la seguridad del paciente.

Dirigir las estrategias educativas que promuevan el conocimiento de las causas que originan el conflicto derivado del acto médico, para influir en el mejoramiento de la práctica profesional.

## **SUBDIRECCIÓN DE ENSEÑANZA**

### **OBJETIVO**

Diseñar programas y materiales educativos que contribuyan a un aprendizaje significativo del profesional de la salud, a través de la difusión del conocimiento estratégico derivado de la experiencia institucional, para promover la prevención del conflicto en la relación médico paciente, la calidad de atención y la seguridad del paciente.

### **FUNCIONES**

Diseñar estrategias educativas para que el aprendizaje sea significativo y reflexivo sobre la práctica cotidiana del médico.

Diseñar el programa y cronograma de las actividades educativas correspondientes a cada evento que se realice para gestionar los recursos necesarios y espacios que permitan el logro de los objetivos de aprendizaje y el éxito las actividades emprendidas.

Participar, en la difusión del conocimiento estratégico derivado de la experiencia institucional, a la consideración de los valores de su profesión, la aplicación de la normativa que los regula y a la utilización del conocimiento técnico y científico en el acto médico para promover la prevención del conflicto en la relación médico paciente, la calidad de atención y la seguridad del paciente.

Diseñar la logística del curso a distancia sobre prevención del conflicto derivado del acto médico, para su adecuada ejecución.

Diseñar el sistema de evaluación adecuado al cumplimiento del objetivo de aprendizaje del programa de educativo para contar con indicadores que permitan la mejora continua.

Diseñar la evaluación sobre las experiencias educativas según su modalidad, a todos sus elementos, alumnos y docentes, coordinadores, y de satisfacción general de los eventos realizados, para llevar a cabo las modificaciones pertinentes y la mejora continua del curso.

Asesorar en la actualización de los materiales educativos que se emplean en el conocimiento de la temática a abordar para mantener a la vanguardia dichas aplicaciones impactando en la mejora de la relación médico paciente.

Efectuar la descripción de los resultados de la evaluación e informar dichos resultados a cada uno de los involucrados para identificar las oportunidades de mejora.

Diseñar la evaluación de necesidades educativas para elaborar los programas educativos acordes a la satisfacción de dichas necesidades.

Coordinar el registro de las actividades académicas en la institución educativa correspondiente para su registro y acreditación de acuerdo a los lineamientos establecidos.

## **DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA**

### **OBJETIVO**

Auxiliar en el desarrollo de los profesionales de la salud, a través de la operación de las actividades educativas, que promuevan el conocimiento estratégico derivado de la experiencia en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

### **FUNCIONES**

Auxiliar en el desarrollo de las actividades educativas que permitan una secuencia adecuada para que el programa académico cumpla con su objetivo.

Aplicar el programa y abordar los contenidos educativos para promoción del conocimiento estratégico de la Comisión.

Realizar la aplicación de instrumentos de recolección de evaluación para conformar el informe anual de actividades.

Auxiliar en las actividades del Centro Académico de Educación Médica Continua, organizar los resultados de las evaluaciones de las actividades académicas para construir indicadores de gestión y desempeño.

Registrar las evaluaciones para informar sobre el funcionamiento y aprovechamiento de las actividades académicas.

Realizar la difusión de las actividades académicas sobre prevención del conflicto derivado del acto médico para contribuir a mejorar la atención médica, la seguridad del paciente y la calidad de la atención.

Apoyar en la investigación de los requerimientos de las instituciones educativas para generar un resultado óptimo en la relación con las instituciones.

Realizar la operación de los programas educativos, basado en la identificación de necesidades y requerimientos institucionales para la generación de nuevos planes que permitan impactar en la relación médico paciente.

## **SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN**

### **OBJETIVO**

Coordinar actividades de vinculación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, mediante la firma de convenios, difusión del quehacer institucional y atención de conferencias, para contribuir a la calidad de la atención, la seguridad del paciente y posicionar a la Comisión en el contexto nacional e internacional.

### **FUNCIONES**

Efectuar la promoción de las actividades de la Comisión con instituciones relacionadas con el quehacer institucional y con la sociedad en general para contribuir a la calidad de la atención médica.

Difundir a las agrupaciones médicas, las actividades institucionales que puedan ser relevantes para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Contribuir en actividades de la firma de convenios entre la Comisión y otras organizaciones de salud nacionales y extranjeras, que sean delegadas al área, para posicionar a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en el contexto nacional e internacional.

Efectuar las acciones de vinculación institucional con organizaciones de salud nacional y extranjeras, que sean delegadas al área para la difusión del quehacer institucional.

Establecer el contacto con los solicitantes de conferencias para recabar información que permita llevar a cabo la impartición de las mismas.

Difundir en foros relacionados con la salud la actividad institucional para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios médicos.

Realizar la promoción de los materiales de difusión de la Comisión para generar mejora en la calidad de la atención y elevar la seguridad del paciente.

Coordinar la atención de solicitudes que se realicen para la difusión del quehacer institucional.

## **DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN**

### **OBJETIVO**

Realizar el seguimiento de las actividades derivadas de la vinculación con instituciones públicas, mediante el diseño de proyectos relacionados con el quehacer de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, distribución de materiales de difusión, para contribuir a la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

### **FUNCIONES**

Participar en el diseño, implementación, desarrollo y operación de la logística de eventos institucionales para generar actuaciones institucionales de éxito.

Desarrollar los proyectos que le sean asignados para mejorar la vinculación institucional y poder difundir adecuadamente el conocimiento estratégico de la Comisión.

Participar en la elaboración y desarrollo de la planeación estratégica de la subdirección de vinculación para generar mejor relación con instituciones relacionadas con el actuar de la Comisión

Controlar la distribución de los materiales de difusión en eventos académicos y en instituciones relacionadas con el área de la salud, con los que se tiene contacto mediante vinculación para que se cuente con información sobre el quehacer de la Comisión.

Realizar el seguimiento a la documentación que se genere, derivada de la vinculación con instituciones relacionadas con la Comisión, para contar con elementos para identificar áreas de oportunidad para futuras vinculaciones.

Registrar e interpretar las evaluaciones de los informes de pláticas impartidas por funcionarios de la Comisión, para evaluar el impacto de la difusión del conocimiento institucional.

Realizar la impartición de pláticas relacionadas con el quehacer de la institución que se le soliciten para difundir el quehacer institucional y así impactar en la mejora de la actuación de los profesionales de la medicina.

Administrar las bases de datos para contar con información que permita la toma de decisiones sobre la difusión, vinculación y capacitación.



## **DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO**

Coordinar investigaciones relacionadas con controversias entre usuarios y prestadores de los servicios de salud, la calidad de atención y la seguridad de los pacientes, con apego a las facultades y atribuciones conferidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, mediante protocolos y proyectos de investigación, análisis estadístico, emisión de la Revista CONAMED y formulación de recomendaciones con el fin de generar y difundir conocimiento estratégico a través de publicaciones científicas y recomendaciones dirigidas a los profesionales de salud y a la sociedad en general.

### **FUNCIONES**

Coordinar la formulación de protocolos de investigación para generar conocimiento estratégico que incremente la comprensión del acto médico, la relación médico-paciente, la seguridad del paciente y la prevención de conflictos.

Evaluar y autorizar proyectos de investigación relacionados con inconformidades entre usuarios y prestadores de servicios de salud para fortalecer el quehacer institucional.

Vigilar la ejecución de proyectos de investigación institucionales e interinstitucionales para promover el cumplimiento de los principios científicos, deontológicos y bioéticos, así como las normas jurídicas aplicables.

Vigilar y autorizar el análisis estadístico de investigaciones relacionadas con el quehacer institucional para garantizar su idoneidad científica y normativa.

Determinar modelos científicos para el desarrollo de investigaciones sobre el quehacer institucional.

Vigilar la formulación de recomendaciones para mejorar la práctica médica, la calidad de atención y la seguridad del paciente en el Sistema Nacional de Salud.

Coordinar el proceso editorial de la revista CONAMED para cumplir con el perfil editorial aprobado por el Consejo Editorial.

Coordinar el proceso de arbitraje editorial de la Revista CONAMED para garantizar la calidad científica y editorial de las publicaciones institucionales.

Apoyar al desarrollo de proyectos de cooperación en calidad de atención y seguridad del paciente, con organismos nacionales e internacionales para compartir y proyectar la experiencia institucional.

## **SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO**

Supervisar el desarrollo de las investigaciones relacionadas con las controversias entre usuarios y prestadores de los servicios de salud, la calidad de atención y la seguridad de los pacientes con apego a las facultades y atribuciones conferidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, a través de publicaciones científicas y recomendaciones dirigidas a los profesionales de la salud y a la sociedad en general, con el fin de generar y difundir conocimiento estratégico para la prevención de errores y conflictos en la atención médica.

### **FUNCIONES**

Proponer el desarrollo de investigaciones de tipo cualitativo y cuantitativo a partir de los expedientes de inconformidades atendidas en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para generar conocimiento estratégico que incremente la comprensión del acto médico, la relación médico-paciente, la seguridad del paciente y la prevención de conflictos.

Colaborar en la coordinación del Comité institucional de Ética e Investigación para garantizar el funcionamiento y el seguimiento de los acuerdos de dicho comité.

Participar en la evaluación de los proyectos de investigación institucionales e interinstitucionales que se presenten al Comité institucional de Ética e Investigación para promover el cumplimiento de los principios científicos, bioéticos y jurídicos aplicables.

Coordinar y definir las asesorías intra o interinstitucionales, en materia de investigación y proceso editorial para elevar la calidad científica, metodológica y editorial de los productos derivados de las mismas.

Supervisar recomendaciones para mejorar la práctica médica, la calidad de atención y la seguridad del paciente en el Sistema Nacional de Salud.

Colaborar en la coordinación del proceso editorial de la Revista CONAMED y supervisar la conformación y diagramación de los contenidos de la Revista CONAMED para cumplir con el perfil editorial.

Emitir la aprobación de la revisión editorial especializada de documentos científicos sobre conflictos en la relación médico-paciente, calidad de la atención médica, seguridad del paciente y otros temas relacionados al quehacer institucional para garantizar la calidad científica y editorial de las publicaciones institucionales

Participar en las actividades relacionadas con el desarrollo de proyectos de cooperación en calidad de atención y seguridad del paciente, con organismos nacionales e internacionales para compartir y proyectar la experiencia institucional.

Coordinar las actividades del Centro de Documentación para brindar la atención especializada oportuna y de calidad a usuarios internos y externos.

## **DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO**

Desarrollar las investigaciones orientadas a identificar los factores que inciden en la génesis del conflicto, la calidad en la atención médica y la seguridad de los pacientes, apegado a la normativa de la Comisión, a través de publicaciones científicas y recomendaciones dirigidas a que los profesionales de la salud y a la sociedad en general para generar y difundir conocimiento estratégico y prevenir errores e inconformidades.

### **FUNCIONES**

Realizar búsquedas bibliográficas a fin de elaborar trabajos científicos, educativos o informativos.

Analizar literatura científica especializada sobre el conflicto médico-paciente, error médico, calidad de la atención médica, seguridad del paciente y otros temas relacionados con el quehacer institucional para proponer, supervisar y desarrollar investigaciones que fortalezcan el quehacer institucional.

Desarrollar instrumentos o bases de datos de recolección de información para realizar proyectos de investigación relacionados con el quehacer institucional.

Supervisar las actividades de los pasantes del servicio social asignados al área para garantizar su participación en los proyectos institucionales e interinstitucionales designados.

Efectuar la revisión editorial especializada de los documentos científicos para que cuenten con calidad científica y editorial de las publicaciones institucionales.

Participar en la evaluación de los proyectos de investigación presentados al Comité institucional de Ética e investigación para promover el cumplimiento de los principios científicos, deontológicos y bioéticos, así como las normas jurídicas aplicables.

Desarrollar publicaciones científicas y educativas para compartir y posicionar la experiencia y el quehacer institucional.

Apoyar las actividades de enseñanza y difusión que le sean asignadas por su área de especialización para el cumplimiento oportuno del quehacer institucional.

## **DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **OBJETIVO**

Conducir acciones encaminadas a contribuir en el logro de los objetivos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, mediante la administración eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales, que contribuya al mejoramiento permanente de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía y los profesionales de la salud.

### **FUNCIONES**

Determinar las políticas y criterios en apego a la normativa vigente para la programación, presupuestación y el ejercicio del gasto de la comisión.

Conducir el ejercicio, control presupuestal y contable de la Comisión, proporcionando dicha información a las instancias competentes, con apego a las disposiciones legales aplicables para dotar a la Comisión de los recursos necesarios para la realización de sus funciones.

Autorizar el pago a proveedores y prestadores de bienes y servicios, así como el pago de viáticos, pasajes y gastos diversos al personal de la Comisión para dotar de los recursos necesarios para la realización de las funciones encomendadas.

Conducir la ejecución de las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la administración integral de los recursos humanos, de que disponga la comisión.

Emitir el procedimiento para la administración de los recursos humanos, con fin de que se brinden los servicios y trámites requeridos por los trabajadores adscritos a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Establecer y conducir los programas de capacitación, actividades recreativas, deportivas, sociales y culturales, necesarias para la formación y desarrollo integral del personal de la Comisión

Conducir la integración y actualización de los manuales generales de organización y de procedimientos de la Comisión en apego a la normativa vigente para la aprobación y registro ante las instancias competentes.

Autorizar la formulación y ejecución de los programas anuales de obra pública, adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como el suministro de bienes y servicios de acuerdo a la normativa establecida para dotar de los recursos necesarios a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico para su funcionamiento.

Establecer la conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de conformidad con la normativa vigente, para contar con los elementos que permitan la prestación de un servicio de calidad a los usuarios de la Comisión.

Autorizar y evaluar la operación del programa interno de protección civil, para el personal, instalaciones, bienes e información de la comisión para contar con un programa aplicable a contingencias y dar continuidad al servicio.

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES**

**OBJETIVO**

Administrar los recursos humanos, materiales y servicios generales de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, mediante la aplicación de la normativa vigente, políticas y procedimientos, considerando la racionalidad, disciplina y austeridad presupuestal, bajo esquemas de gestión de calidad, para conseguir el logro de la visión, misión y objetivos estratégicos Institucionales.

**FUNCIONES**

Proponer las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la programación, presupuestación y administración integral de los recursos humanos, de que disponga la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Contribuir en la realización de los trámites para la aprobación y registro ante las instancias competentes de la estructura orgánica y los manuales de organización y procedimientos de la Comisión, de acuerdo con la normativa vigente de la Secretaría de Salud y con el apoyo de las áreas administrativas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Proponer y dar seguimiento a las acciones y compromisos que se deriven de los programas administrativos del Gobierno Federal en materia de recursos humanos, para dar cumplimiento a la adecuada administración de estos recursos.

Dirigir y coordinar las acciones que se deriven de la aplicación de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal y su reglamento, para su debido cumplimiento

Coordinar la expedición de las constancias de nombramiento de los mandos superiores, medios y demás personal profesional y de apoyo adscrito a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para su registro y control.

Proponer el Programa Anual de Capacitación, para el personal de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, de acuerdo a los requerimientos y necesidades y de conformidad a las disposiciones establecidas en el Manual de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera.

Proponer y coordinar el programa de las actividades recreativas, deportivas, sociales y culturales, necesarias para el desarrollo integral del personal de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Dirigir la aplicación del programa de medición de clima laboral en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico para conocer el estado del mismo y coordinar la elaboración de propuestas de acciones de mejora.

Coordinar los programas de servicio social para que brinden apoyo a las actividades que realiza la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Controlar el mantenimiento permanente de las instalaciones, vehículos, mobiliario y equipo, para su conservación en óptimas condiciones, y favorecer la operación de los servicios generales.

Controlar las acciones inherentes a inventarios de bienes instrumentales y de consumo, así como su custodia, resguardo o consumos, de las diferentes áreas.

Determinar las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la administración y planeación de los procesos para las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios necesarios para la operación.

## **SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### **OBJETIVO**

Administrar los recursos humanos de la Comisión desde su ingreso, formación y desarrollo, mediante la aplicación de la normativa vigente, considerando la racionalidad, disciplina y austeridad presupuestal, bajo esquemas de gestión de calidad fin de que propicien la conformación de equipos de trabajo motivados y comprometidos con los objetivos de la institución.

### **FUNCIONES**

Organizar y supervisar los manuales de organización y procedimientos de la comisión, de acuerdo con la normativa vigente, para la integración, actualización y registro ante las instancias correspondientes.

Coordinar y verificar el cumplimiento del proceso y trámite de la documentación inherente a movimientos e incidencias de personal de la comisión y comprobar los recursos asignados en sueldos con el fin de generar esquemas de productividad, calidad y eficiencia.

Coordinar el programa de las actividades recreativas, deportivas, sociales y culturales, necesarias para el desarrollo integral del personal de la Comisión.

Vigilar la aplicación de la normativa y lineamientos que se deriven de los subsistemas de planeación de recursos, ingreso, desarrollo profesional, capacitación y certificación, evaluación del desempeño, separación, evaluación y control para propiciar calidad y eficiencia en los recursos humanos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Proponer las acciones que se deriven de la ley del Servicio Profesional de Carrera y su reglamento para su debida implementación en la Comisión.

Integrar el programa operativo anual del Servicio Profesional de Carrera de la Comisión, para efectuar su seguimiento.

Establecer los criterios para el diagnóstico, planeación, operación, evaluación y seguimiento del proceso de capacitación del personal de la Comisión para que contribuya al desarrollo de las competencias y habilidades del personal.

Efectuar la inducción y preparación para el otorgamiento, fortalecimiento y desarrollo de los conocimientos, habilidades, aptitudes y valores del personal, así como las necesidades que se deriven de la evolución de la prestación de servicios de la Comisión para que estos se brinden con la calidad y eficiencia requeridas.

Determinar y efectuar el seguimiento y evaluación del programa anual de capacitación de la Comisión para la dotación de competencias y habilidades al personal para la prestación del servicio público.

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

**OBJETIVO**

Administrar los recursos humanos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, mediante la aplicación de la normativa vigente, considerando la racionalidad, disciplina y austeridad presupuestal, bajo esquemas de gestión de calidad que permitan dar satisfacción a los múltiples movimientos del personal de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**FUNCIONES**

Realizar los trámites requeridos para el proceso de ingreso del servicio profesional de carrera y el de reclutamiento y selección, con la finalidad de contribuir a la incorporación del personal idóneo a las necesidades de los puestos de la Comisión.

Administrar y coordinar la integración del expediente único de personal, para su resguardo, manejo y actualización, en apego a las disposiciones normativas en la materia que permitan el resguardo de datos personales.

Organizar el pago de las nóminas ordinarias, extraordinarias y diversas, para su debida entrega al personal de la Comisión, así como la comprobación ante la Secretaría de Salud.

Efectuar los registros, controles y trámites de la aplicación de incidencias del personal de la Comisión, para en su caso, aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo a la normativa establecida.

Gestionar el trámite de las diversas prestaciones económicas y sociales para que los empleados de la Comisión hagan uso de sus derechos.

Apoyar en la elaboración del programa anual de capacitación de la Comisión, con la finalidad de promover conocimientos, habilidades, actitudes a los servidores públicos de la institución.

Apoyar en el seguimiento del programa recreativo, social y cultural de la Comisión para mejorar la satisfacción, motivación, seguridad y bienestar del personal en el trabajo, además de promover el bienestar familiar.

Participar en las acciones que se deriven en materia del sistema de gestión de calidad, manuales de organización y procedimientos, vinculados a la administración de recursos humanos para cumplir con la normativa y objetivos institucionales.

## **SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES**

### **OBJETIVO**

Proporcionar condiciones óptimas para la adquisición de bienes y servicios requeridos por las áreas administrativas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, a través de los procedimientos establecidos en la normativa vigente, para lograr adquirir precios y calidad adecuados.

### **FUNCIONES**

Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente que regule los procedimientos de adquisición de bienes y servicios para proporcionar a la comisión de los recursos materiales y servicios que requiere para su funcionamiento.

Supervisar la elaboración del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios, efectuando el seguimiento al mismo para dotar a la Comisión de los recursos que permitan el desarrollo de las funciones.

Participar en las reuniones del subcomité de adquisiciones, arrendamientos y servicios, y en las del subcomité revisor de bases con el fin de que estas se apeguen al procedimiento y normativa vigente.

Coordinar y efectuar las adquisiciones y contrataciones que requieren las diferentes áreas administrativas de la Comisión, de conformidad con el presupuesto autorizado para la obtención de los resultados programados.

Supervisar la aplicación de la normativa vigente en la administración de bienes muebles y bienes de consumo del almacén para que la Comisión cuente con las mejores condiciones en su adquisición.

Controlar la existencia de bienes de consumo del almacén para la correcta programación y dotación de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de las áreas administrativas.

Supervisar que el registro y control del activo fijo, asignados a las diversas áreas administrativas de la Comisión, se efectúe a fin de contar con un registro y control.

Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la baja de bienes muebles con el fin de mantener actualizados dichos bienes y cumplir con la normativa aplicable y vigente.

Coordinar la integración de las carpetas con los asuntos a tratar en las sesiones del subcomité de adquisiciones, arrendamientos y servicios y del Subcomité revisor de bases y elaborar los proyectos de las convocatorias para que sean revisados en dicho subcomité.



## **DEPARTAMENTO JURÍDICO**

### **OBJETIVO**

Otorgar certeza jurídica a la Dirección General de Administración en materia de recursos materiales, humanos y financieros, a través de actos jurídicos relacionados para apoyar el cumplimiento de la normativa federal en la gestión administrativa.

### **FUNCIONES**

Establecer y documentar los lineamientos, circulares y disposiciones internas, en coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos para la administración de los recursos materiales de que disponga la Comisión y dar certeza jurídica a tales disposiciones.

Actualizar anualmente el Programa Interno de Protección Civil para el personal, instalaciones, bienes e información de la Comisión y difundir su establecimiento, para contar con un plan aplicable a contingencias y buena respuesta a eventos adversos de emergencias.

Recopilar el expediente de la presentación de garantías de cumplimiento, que a favor de la Tesorería de la Federación se constituyan por actos o contratos que celebren con la Comisión, de conformidad a la normativa en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público para gestionar su liberación cuanto lo soliciten los proveedores de bienes y/o servicios de la institución.

Elaborar los proyectos de convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos, por instrucción y en el ámbito de competencia de la Dirección General de Administración, y evaluar su validación jurídica y registro ante la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Comisión, para contar con el instrumento rector que defina el marco de obligaciones a que se sujetarán las partes que los suscriban, siendo una de estas de manera indefectible, la Comisión.

Realizar la expedición de copias certificadas de las documentales que obren en los archivos de la Dirección General de Administración, a petición de parte interesada para dar respuesta a las solicitudes de las diversas instancias, debidamente legitimadas, que las soliciten.

Elaborar los contratos de prestación de servicios profesionales cuyo objeto sea la obtención de asesorías médicas externas, para tener el instrumento base que defina el marco de obligaciones a que se sujetarán las partes que los suscriban, entre estas la entrega de las asesorías médicas por parte de los especialistas.

Comunicar entre las áreas de la Dirección General de Administración, la publicación del Diario Oficial de la Federación para conocer la actualización de la normativa publicada y aplicable en el marco de la actuación de las áreas consultantes.

Elaborar los oficios de respuesta con fundamento en las documentales que aporten las áreas de la Dirección General de Administración, para dar respuesta oportuna a las solicitudes de información en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental, en el marco de la normativa en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental.

## **DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS**

### **OBJETIVO**

Conducir el proceso administrativo de los recursos financieros de la Comisión con criterios de eficacia y eficiencia, tendiente a lograr los objetivos y proyectos estratégicos en beneficio del cliente interno y externo.

### **FUNCIONES**

Definir y establecer procedimientos para la detección de necesidades por áreas de responsabilidad, que permitan el logro de los objetivos y proyectos estratégicos.

Conducir los requerimientos de recursos financieros y materiales, vigilando su congruencia con los lineamientos establecidos para el Proceso de Programación y Presupuestación.

Coordinar la detección de necesidades de acuerdo a la estructura programática autorizada por la Secretaría de Salud que permita contar con los recursos tendientes al logro de los objetivos estratégicos de la Comisión.

Administrar los recursos financieros para garantizar el adecuado funcionamiento de la Comisión.

Autorizar y vigilar el proceso de pago a proveedores y/o prestadores de servicio con cargo al Presupuesto Federal, para que se cuente con los recursos necesarios y cumplir las funciones encomendadas.

Conducir y autorizar la elaboración de los estados financieros y presupuestales en tiempo y forma, apegados a la normativa vigente para la adecuada toma de decisiones de la Alta Dirección de la Comisión, así como su envío a la Secretaría de Salud para su consolidación.

Difundir la información contable-presupuestal a la Dirección General de Administración, para la toma de decisiones, coadyuvando al logro de los objetivos estratégicos de la Comisión.

Vigilar el envío oportuno de los formatos establecidos por el Comité Técnico del Sistema Integral de Información, para dar cumplimiento a la normativa.

Evaluar la información presentada en los diversos foros de evaluación y seguimiento del quehacer de la Comisión en materia de recursos financieros, para instruir cambios o acciones de mejora.

Coordinar la integración de los reportes de información que soliciten a ésta Comisión, los diversos organismos facultados para ello, para dar cumplimiento en tiempo y forma.

Coordinar la entrega de información de los requerimientos que soliciten las instancias fiscalizadoras para dar debido cumplimiento.

Autorizar las conciliaciones contable – presupuestales que lleve a cabo la Dirección con otras áreas de la Comisión, así como con la Coordinadora de Sector para verificar la correcta aplicación de los recursos.

## **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

### **OBJETIVO**

Programar y controlar la adecuada aplicación de los recursos financieros, asignados a la Comisión, llevando a cabo su registro presupuestal, para contribuir a la optimización de los recursos facilitando la toma de decisiones.

### **FUNCIONES**

Efectuar la recopilación de las necesidades de las áreas de responsabilidad, a fin de valorar y cuantificar el total de recursos que se requieren para el desarrollo de sus funciones

Formular y supervisar las suficiencias presupuestales para la adquisición de bienes y contratación de servicios.

Formular los estados presupuestales que muestren el avance del ejercicio de los recursos, a fin de contribuir a la toma de decisiones del equipo directivo.

Formular los informes presupuestales que solicite la cabeza de sector para la integración del presupuesto, a fin de solicitar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de las áreas que conforman la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Controlar y supervisar el ejercicio del presupuesto, que permita contar con la disponibilidad financiera a fin de cubrir el pago derivado de la adquisición de bienes y contratación de servicios para cumplir con los compromisos contraídos por la Comisión.

Efectuar la integración del presupuesto de la Comisión, considerando las necesidades de las áreas de responsabilidad y el presupuesto autorizado para atender las necesidades de gasto de operación.

Formular los reportes presupuestales financieros para ser integrados a los informes de rendición de cuentas que se presentan ante las diferentes instancias de control y administración.

Efectuar la integración de reportes estadísticos presupuestales de la comisión para ayudar a la toma de decisiones, así como atender los requerimientos de información que solicite el Órgano Interno de Control.

Formular los formatos presupuestales establecidos por el Comité Técnico del Sistema Integral de Información para la toma de decisiones de usuarios externos.

## **SUBDIRECCIÓN DE CONTABILIDAD**

### **OBJETIVO**

Contribuir en la elaboración de Información Financiera Contable derivada de las operaciones de la Comisión, conforme a la normativa establecida, mediante su registro y control, para la formulación de reportes que ayuden a la toma de decisiones.

### **FUNCIONES**

Coordinar la obtención de la documentación de las diversas áreas de la Comisión para estar en posibilidad de registrar la contabilidad y emitir la Información financiera.

Formular la conciliación contable del presupuesto en coordinación con la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Salud para su registro y control contable.

Verificar información con el área de Rendición de Cuentas de la Secretaría de acuerdo a las observaciones, recomendaciones y en su caso correcciones, para una adecuada presentación de la información financiera que es generada por el área.

Efectuar la integración y compilación de la nómina proporcionada por la Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico para conciliar contra el reporte otorgado por la Secretaría de Salud.

Emitir los formatos contables vigentes establecidos por el Comité Técnico del Sistema Integral de Información para su envío.

Efectuar la integración y concentración de la información relativa a las operaciones con terceros (proveedores) de esta Comisión, en apego a las disposiciones vigentes y a lo requerido por la Secretaría de Salud.

Efectuar la integración de información relativa a la revisión de las Auditorías Internas y Externas para dar cumplimiento a los programas anuales establecidos por el Órgano Interno de Control.

Establecer mecanismos de control, con el objeto de contar con las evidencias claras y oportunas que permitan elaborar sus dictámenes a las áreas de supervisión.

Coordinar y formular la conciliación Contable-Presupuestal con la Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales, así como con la Subdirección de Finanzas para verificar la correcta aplicación de los recursos.

Emitir los requerimientos de entrega de información, así como la aclaración de cedulas de sugerencias o en su caso observaciones para dar cumplimiento al Seguimiento de las Auditorías del Órgano Interno de Control

**DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD E INFORMÁTICA**

**OBJETIVO**

Determinar las directrices y líneas acción de la Comisión, a través de la planeación estratégica y operativa, del Sistema Gestión de Calidad y de lo establecido en las políticas del gobierno digital, con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**FUNCIONES**

Conducir las técnicas y herramientas requeridas en la Comisión, para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de promover la mejora continua y en consecuencia el alto nivel de desempeño institucional y de calidad en los servicios brindados para cumplir con los requerimientos que demanda la sociedad.

Establecer un conjunto de métricas que midan el desempeño de la Comisión, para proporcionar a la alta dirección, información estratégica para la toma de decisiones.

Establecer el funcionamiento de un sistema de información automatizado para la operación de la Comisión y la generación de la estadística de la Comisión.

Conducir el proceso de planeación estratégica en la Comisión y su despliegue en toda la organización para el logro de los objetivos institucionales.

Proponer y aplicar sistemáticamente mecanismos que permitan registrar y dar seguimiento a las demandas que la ciudadanía o cualquier asociación pública y privada manifiesten, con relación a la misión de la institución, para alinear la planeación estratégica y los procesos de servicio al cumplimiento de dichos requerimientos.

Establecer y autorizar el sistema de registro de información de la Comisión conforme a los lineamientos que dicten las dependencias competentes, para asegurar su confiabilidad y oportunidad de la información generada.

Conducir la elaboración e integración de los informes institucionales que debe entregar la Comisión a instancias competentes y a su cargo, para dar cumplimiento en tiempo y forma a los requerimientos realizados.

Administrar el uso óptimo de los sistemas, página de internet e intranet, así como de los equipos informáticos con los que cuenta la Comisión para que éstos funciones adecuadamente.

## **DIRECCIÓN DE CALIDAD**

### **OBJETIVO**

Coordinar el diseño, implementación y control del Sistema de Gestión de Calidad y el proceso de planeación, mediante la interpretación y la aplicación de las normas **ISO** y de las disposiciones legales aplicables, para desarrollar y estimular el potencial del personal e involucrarlo en el proceso de mejora continua de los procesos y servicios.

### **FUNCIONES**

Autorizar las acciones requeridas para el óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y mantener su operación bajo estándares internacionales.

Coordinar la emisión de los procesos que permitan control documental, mejora de procesos y procedimientos de la Comisión, para mantener estandarizada la operación y acorde a los lineamientos jurídicos aplicables.

Evaluar sistemáticamente los indicadores de desempeño, estratégicos, de gestión y de proceso, para facilitar la toma de decisiones del equipo directivo.

Establecer el proceso de identificación, diagnóstico y estandarización de los servicios internos y externos de la Comisión, para optimizar su operación impactando positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Participar en el diseño del proceso de planeación de la Comisión y su implantación al interior de la misma, para contribuir al logro de las metas y objetivos institucionales.

Coordinar y dar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora, del Sistema de Gestión de Calidad, así como del proceso de control de no conformidades, como medida de prevención para que los procesos se mantengan estandarizados, actualizados y disponibles.

Planear y coordinar el proceso de auditorías internas al sistema de gestión de calidad en la Comisión, para asegurar la operación efectiva y eficiente del sistema.

Coordinar la elaboración de los informes institucionales que deba rendir la Comisión a las instancias competentes y a su Consejo para cubrir las obligaciones reglamentarias en materia de información.

## **SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD**

### **OBJETIVO**

Coordinar el establecimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, a través de los requisitos de las normas ISO 9001 y 19011 para que los servicios brindados por la Comisión cumplan con las expectativas y necesidades de los usuarios.

### **FUNCIONES**

Evaluar la información de los indicadores relacionados con las acciones de calidad e innovación para facilitar la toma de decisiones al cuerpo directivo de la Comisión y conocer el nivel de madurez del sistema de calidad de la comisión.

Difundir al personal de la Comisión, información actualizada respecto al sistema de calidad, auditorías, control de documentos y registros e inspecciones, para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001 y permita el despliegue de la mejora continua con base en sus resultados y la satisfacción de sus clientes.

Proporcionar apoyo logístico en la realización de eventos requeridos para el establecimiento del sistema de gestión de calidad, su continuidad y difusión.

Asesorar al personal de las áreas de la Comisión definido como enlace de control de documentos y registros, acerca del manejo de criterios que deben de seguirse en su adecuado manejo y resguardo para dar certeza de que se utilizan los actualizados y están disponibles para su uso.

Supervisar los procedimientos predefinidos en la Comisión para que operen con apego a estándares internacionales.

Proporcionar asesoría y apoyo a las áreas que conforman la Comisión en la elaboración de la documentación y registros que integran el sistema de calidad, técnicas y herramientas de calidad utilizadas para la implementación del sistema de calidad y su mejora continua.

Administrar la operación del sistema de gestión de calidad mediante la programación de auditorías internas tanto a las secciones y procedimientos para contar con evidencias que permitan gestionar la mejora continua.

Determinar y efectuar el proceso de mejora continua para prevenir desviaciones en el Sistema de Gestión de Calidad y en su caso, implementar la corrección del producto no conforme.

## **SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN**

### **OBJETIVO**

Evaluar continuamente los avances y resultados de la gestión de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico a través de indicadores de desempeño, estratégicos y de gestión, para incorporar las modificaciones y/o actualizaciones a la planeación operativa que permitan la integración de informes sobre la materia que le sea requeridos

### **FUNCIONES**

Efectuar la integración de los reportes de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para dar a conocer al equipo directivo y a los órganos fiscalizadores el desempeño de la Comisión, así como los resultados alcanzados.

Efectuar la integración trimestral del indicador de desempeño de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, reportándolo a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) para su registro en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (PASH).

Mantener actualizado el Programa Anual de Trabajo (PAT) y realizar el informe trimestral del mismo, para conocer los resultados de la gestión y difundirlos al equipo directivo.

Verificar trimestralmente el avance y las variaciones entre resultados y metas de los indicadores de desempeño, estratégicos y de gestión de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para identificar desviaciones significativas y contribuir a la mejora continua

Efectuar la integración trimestral de un reporte con los resultados de los indicadores de desempeño, estratégicos y de gestión de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para presentarlos a los órganos fiscalizadores correspondientes y al equipo directivo.

Definir anualmente, en conjunto con las áreas correspondientes, las metas de los indicadores estratégicos y de gestión para que éstas se encuentren acordes a la operación y recursos asignados a la Comisión.

Efectuar los requerimientos y actividades solicitadas por diferentes organismos para dar atención a los Programas de Gobierno.

Contribuir en la actualización de los resultados de indicadores de desempeño, estratégicos y de gestión en el Sistema de Indicadores de Evaluación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (SIEC), para contar con una herramienta que proporcione información oportuna al equipo directivo y facilite la toma de decisiones.



## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**

### **OBJETIVO**

Dirigir la implementación de soluciones en materia de tecnologías de la información y telecomunicaciones e instrumentar las acciones conducentes para el resguardo y explotación de la información generada mediante el desarrollo de sistemas informáticos, administración de los bienes tecnológicos y generación de información en el portal web institucional; para la eficiente operación de los procesos informáticos de la institución.

### **FUNCIONES**

Coordinar la implantación de sistemas de información automatizados que operen de manera confiable y eficaz para la toma de decisiones de la alta dirección.

Coordinar el desarrollo y mantenimiento del portal web de la institución proporcionada por la Dirección de Comunicación Social y las distintas áreas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico que generan información para la ciudadanía para mantener disponible y actualizada la información publicada.

Definir y supervisar la implementación de las políticas de seguridad informáticas para garantizar el acceso a personal autorizado y minimizar riesgos de mal uso.

Coordinar la salvaguarda de la información electrónica institucional generada, para garantizar la continuidad de los servicios que se prestan a los usuarios de la Comisión

Coordinar la implementación de tecnologías y estándares de vanguardia acorde a las necesidades institucionales, para agilizar y controlar el manejo y explotación de la información.

Coordinar programas que permitan validar que los niveles de seguridad establecidos son los adecuados para el presupuesto y las necesidades de la Institución.

Definir las normas y políticas de uso de los bienes y servicios de tecnologías de información y comunicaciones, con el fin de establecer su correcto uso.

Vigilar la aplicación de las acciones en materia de conservación de los bienes informáticos para su correcto funcionamiento, identificación y disponibilidad.

Evaluar y autorizar el sistema de información estadística de la Comisión para asegurar su confiabilidad y disponibilidad para la toma de decisiones.

Conducir la elaboración de los informes estadísticos institucionales que deba rendir la Comisión a las instancias competentes y a su consejo para su cumplimiento en tiempo y forma.

**SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS**

**OBJETIVO**

Supervisar el desarrollo de sistemas de información y las actividades del centro de cómputo y el otorgamiento en tiempo y forma del servicio de soporte técnico a funcionarios mediante la implementación metodologías y tecnologías de información de vanguardia, con el objetivo de mantener en buen funcionamiento la infraestructura de telecomunicaciones, los bienes informáticos, automatizar procesos que apoyen en el desempeño y cumplimiento de sus funciones a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**FUNCIONES**

Evaluar y coordinar la implementación de nuevas tecnologías en el desarrollo de sistemas de información con el objeto de dotar de soluciones informáticas de vanguardia que optimicen los recursos y agilicen los procesos.

Supervisar el cumplimiento de las medidas y políticas de seguridad informática con el objetivo de controlar el acceso adecuado a la información y su resguardo.

Mantener actualizadas y en operación las medidas de seguridad informáticas aprobadas por la Dirección de Informática, para minimizar las vulnerabilidades y riesgos a la información en los equipos con que cuenta la Comisión.

Vigilar la ejecución del plan de contingencia de los servicios informáticos para la recuperación de los mismos y de la información institucional.

Supervisar y proporcionar asesoría y soporte técnico requerido por los funcionarios de las distintas áreas administrativas, para resolver las problemáticas derivadas de la operación de hardware, software, red de datos, red de voz y telecomunicaciones.

Establecer y vigilar la correcta realización de los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de cómputo, telecomunicaciones, para prevenir y/o corregir posibles fallas en la utilización de los mismos y mantenerlos en óptimo estado para su operación.

Difundir y vigilar que se cumplan las normas y políticas establecidas por la Dirección de Informática en materia del uso de los bienes informáticos, para lograr el uso eficiente de estos.

Coordinar la ejecución de los proyectos anuales de la Dirección de Informática relacionados con el desarrollo de sistemas y soporte técnico, para brindar servicios con los más altos niveles de calidad y eficiencia.

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

**OBJETIVO**

Desarrollar y administrar los Sistemas de Información de la Comisión, el Portal de Internet y contribuir en la explotación de la información mediante la aplicación de metodologías y buenas prácticas informáticas, que permitan brindar información actualizada y servicios a la ciudadanía.

**FUNCIONES**

Aplicar los proyectos anuales de la Dirección de Informática relacionados con el desarrollo de sistemas para brindar servicios que agilicen la operación de los funcionarios de la Comisión.

Administrar el desarrollo de soluciones en materia de Sistemas de Información para brindar a los funcionarios de la Comisión herramientas que permitan realizar de forma eficiente y automatizada sus funciones.

Desarrollar y mantener el Portal de Internet de la Comisión y de las Comisiones Estatales que lo soliciten para que la información que se genera a la ciudadanía esté disponible y actualizada.

Administrar las bases de datos e implementar las medidas de seguridad informáticas aprobadas por la Dirección de Informática, para mantener su confidencialidad y explotación.

Recopilar los requerimientos de una nueva solución o del mantenimiento de alguna ya existente, para establecer una estructura de operación y desarrollo que cumpla con las necesidades del solicitante y a la vez no altere la operación de las soluciones ya existentes.

Ejecutar la implementación de nuevas metodologías para el desarrollo de sistemas informáticos.

Documentar los sistemas informáticos para su mantenimiento y capacitación al usuario en su uso.

## **SUBDIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**

### **OBJETIVO**

Integrar información estadística sobre los asuntos atendidos por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico a través del procesamiento electrónico de datos registrados en su sistema electrónico, que contribuya a la rendición de cuentas, seguimiento, evaluación y toma de decisiones.

### **FUNCIONES**

Coordinar y evaluar un sistema de información que permita generar estadísticas en materia de arbitraje médico, con características de oportunidad y confiabilidad, orientada a apoyar el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones.

Aplicar las disposiciones formuladas en la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica; así como las recomendaciones metodológicas emitidas por el INEGI y la Secretaría de Salud para la captación, producción y difusión de la información estadística institucional.

Colaborar en el desarrollo del sistema de procesamiento electrónico de los datos que faciliten la generación y análisis de información estadística.

Difundir información estadística que apoye la elaboración de informes que deba rendir la Comisión para cumplir en tiempo y forma las disposiciones legales aplicables.

Colaborar en la generación e integración de información estadística homologada a nivel nacional entre las comisiones de arbitraje médico, de acuerdo a las disposiciones que se establezcan, para avanzar en el conocimiento de las quejas médicas en el país.

Coordinar con las áreas sustantivas de la Comisión la información generada con la finalidad de validarla para llevar a cabo la adecuada operación del sistema de información estadística.

Colaborar en la construcción de indicadores y su análisis de la información para el seguimiento y evaluación de los programas y objetivos de la Comisión.

Proporcionar información estadística para apoyar las actividades inherentes al desarrollo de líneas de investigación determinadas por las autoridades competentes.

## **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

### **OBJETIVO**

Conducir la comunicación social de la Comisión mediante la ejecución de la Estrategia y Programa de Comunicación Anual que permitan a los usuarios, prestadores de servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer los beneficios y funciones de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, así como sus derechos y obligaciones en materia de salud.

### **FUNCIONES**

Definir y proponer la estrategia y programa anual de comunicación social de la Comisión, con la participación que le corresponda a la Cabeza de Sector, para hacer del conocimiento a la ciudadanía el quehacer de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Determinar en conjunto con el Comisionado la conducción de estrategias con los medios de comunicación masiva, para promover el posicionamiento institucional ante la sociedad y con grupos específicos.

Vigilar la producción editorial de la Comisión, para que aunada a las estrategias de comunicación social, se difundan y promuevan los beneficios de los servicios que se brindan en la institución.

Evaluar la información que se difunda en los medios de comunicación sobre la Comisión, para su consulta por parte de la alta dirección y tomar decisiones para las óptimas acciones a seguir.

Coordinar la integración y actualización de la videoteca y el archivo fotográfico de la Institución, para contar con evidencia de las actividades de comunicación realizadas en beneficio del conocimiento de las atribuciones institucionales.

Evaluar y dar respuesta a las necesidades en materia de comunicación social de la Comisión, que permitan a los usuarios y prestadores de servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como las funciones de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Coordinar las acciones pertinentes para mantener la vinculación con los medios de comunicación masiva, con la finalidad de promover las actividades desarrolladas por la Comisión.

Conducir las gestiones necesarias para la autorización y difusión de los productos institucionales ante las instituciones competentes.

Organizar y dar a conocer a través del Portal de Internet, notas informativas referentes a las actividades y/o eventos para beneficio del público usuario.

Evaluar la síntesis informativa del sector seleccionando las notas que versen sobre la Comisión para notificarlas al cuerpo directivo por su relevancia.

## **SUBDIRECCIÓN DE EDICIONES**

### **OBJETIVO**

Colaborar con la Comunicación Social de la Comisión mediante el diseño y producción de los diversos materiales comunicativos e impresos, con el propósito de cuidar la normativa de la imagen gráfica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en el interior y exterior.

### **FUNCIONES**

Diseñar los productos comunicativos, cuidando la imagen institucional, con apego a los lineamientos del gobierno federal, para respetar la identidad gráfica establecida.

Efectuar la toma fotográfica de simposios, foros y eventos donde haya presencia de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para contar con evidencia de los acontecimientos y con ello conformar el acervo fotográfico institucional.

Diseñar los productos comunicativos para difundir los derechos y obligaciones en materia de salud, así como las funciones de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Efectuar la conversión de todos los impresos: productos gráficos y editoriales, a formatos electrónicos para ser difundidos y utilizados en la red.

Organizar el archivo fotográfico y audiovisual, con el fin de integrar la memoria gráfica institucional.

Verificar en la página Web se respeten los productos gráficos diseñados para mantener la identidad gráfica institucional.

Establecer las especificaciones técnicas de los productos comunicativos solicitados, para que cumplan con los requerimientos mínimos para ser utilizados como medios de comunicación.

Efectuar la producción editorial de los productos de difusión de la Comisión, para dar a conocer las acciones y logros a la sociedad en general.

## **ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

### **OBJETIVO**

Dar asesoría a todas las áreas de la Comisión en el desempeño de sus responsabilidades mediante procesos de prevención y mejora continua, evaluando los sistemas de control establecidos y emitiendo recomendaciones necesarias para el óptimo funcionamiento y calidad de la información que de ellos emana, incrementando el grado de economía, eficiencia y eficacia con que se alcanzan las metas y objetivos.

### **FUNCIONES**

Conducir el proceso de recepción de quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos con el fin de darles seguimiento y, en su caso, investigar e imponer las sanciones aplicables con excepción de las que conozca la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

Determinar la suspensión temporal del presunto responsable de su empleo, cargo o comisión, si así conviene a la conducción o continuación de las investigaciones, de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento aludido y, en su caso, llevar a cabo las acciones que procedan conforme a la ley de la materia para, estar en condiciones de promover el cobro de las sanciones económicas que se lleguen a imponer a los servidores públicos con motivo de la infracción cometida.

Conducir la recepción de las quejas, sugerencias, reconocimientos y solicitudes sobre los trámites y servicios de la Comisión que presente la ciudadanía, turnarlos para su atención a la autoridad competente y darles seguimiento hasta su conclusión, para recomendar cuando así proceda, la implementación de mejoras a que haya lugar.

Autorizar los pliegos preventivos de responsabilidades que procedan en los términos de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, de la Ley de Tesorería de la Federación, para en su caso, fincar cuando proceda los pliegos de responsabilidades a que hubiere lugar.

Emitir las resoluciones que procedan respecto de los recursos de revocación que interpongan los servidores públicos para dar certeza jurídica al procedimiento.

Emitir las resoluciones que correspondan respecto de los recursos de revisión que se hagan valer en contra de las resoluciones emitidas por los titulares de las áreas de responsabilidades en los procedimientos de inconformidad, investigaciones de oficio y sanciones a licitantes, proveedores y contratistas previstos en las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, para dar certeza jurídica al procedimiento en beneficio de las partes involucradas.

Conducir los procedimientos de conciliación previstos en las leyes en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público y de obra pública y servicios relacionados con la misma, en los casos en que el Secretario así lo determine, sin perjuicio de que los mismos podrán ser atraídos mediante acuerdo del Titular de la Secretaría para aplicar un proceso equitativo y transparente.

Conducir el proceso de defensa jurídica de las resoluciones que emitan ante las diversas instancias jurisdiccionales para dar cumplimiento de las resoluciones.

Emitir las copias certificadas de los documentos que obren en los archivos del órgano interno de control para los fines procesales.

Coordinar el funcionamiento del Sistema Integral de Control Gubernamental y el cumplimiento de las normas de control que expida la Secretaría de la Función Pública, para vigilar el desempeño de los servidores públicos y de la Comisión con apego a la reglamentación de referencia.

Establecer la programación, organización y aplicación de auditorías, investigaciones, inspecciones o visitas a las áreas de la Comisión para informar periódicamente a la Secretaría sobre el resultado de las acciones de control que hayan realizado y proporcionar a esta la ayuda necesaria para el adecuado ejercicio de sus atribuciones, así como apoyar, verificar y evaluar las acciones en materia de desarrollo administrativo.

Determinar la formulación de anteproyectos de programas y presupuestos del Órgano Interno de Control y proponer las adecuaciones que requiera el correcto ejercicio del presupuesto para la obtención de las metas y objetivos de la Comisión.

Emitir el procedimiento mediante el cual se efectuarán las denuncias ante las autoridades competentes de los hechos de que tenga conocimiento y puedan ser constitutivos de delitos, para aplicar la reglamentación a que haya lugar en beneficio de las actividades de la Comisión, la transparencia y la prestación de los servicios.

Establecer el mecanismo que permita requerir a las unidades administrativas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la información necesaria con el fin cumplir con sus atribuciones y brindar la asesoría que le requieran en el ámbito de su competencia.

Establecer los programas específicos tendientes a verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los servidores públicos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para verificar sus actuaciones en el marco de la reglamentación, el uso racional de los recursos y la prestación de un servicio con calidad y en su caso, aplicar las medidas correctivas a que haya lugar.



## **SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS Y DE RESPONSABILIDADES**

### **OBJETIVO**

Difundir a la ciudadanía en general, los mecanismos que permitan recibir consultas, sugerencias, quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos de conciliación, relacionados con la gestión de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, mediante distintos medios de captación, que permitan salvaguardar la legalidad, imparcialidad y eficiencia que deben observar los servidores públicos en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

### **FUNCIONES**

Efectuar la recepción de quejas y denuncias que se formulen por posible incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, para efectos de su integración y emisión del acuerdo de archivo por falta de elementos o de turno al área de responsabilidades, cuando así proceda, llevando a cabo el seguimiento del procedimiento disciplinario correspondiente hasta su resolución.

Implementar y supervisar mecanismos e instancias de participación ciudadana, para el cumplimiento de estándares de servicio de la Comisión.

Establecer los indicadores que permitan mejorar los trámites y servicios que brinda la Comisión, para el mejoramiento de su gestión.

Participar en el procedimiento de captación, asesoramiento, gestión y seguimiento de las peticiones sobre los trámites y servicios que presente la ciudadanía para en su caso, recomendar a la Comisión la implementación de mejoras.

Investigar previamente a la presentación de una inconformidad, las irregularidades que a juicio de los interesados se hayan cometido en los procedimientos de adjudicación de adquisiciones y servicios que lleve a cabo la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con la finalidad de que las mismas se corrijan cuando así proceda.

Supervisar los mecanismos e instancias de atención, participación ciudadana y de aseguramiento de la calidad en trámites y servicios que brinda la Comisión, para aplicar acciones preventivas e identificar oportunidades de mejora.

Participar con el Titular del Órgano Interno de Control en la formulación de requerimientos, Información y demás actos necesarios en la atención de los asuntos en la materia, solicitando a las unidades administrativas la información requerida para el cumplimiento de sus funciones.

Determinar la procedencia o no, de inconformidades que se presenten en contra de actos relacionados con la operación del servicio profesional de carrera y sustanciar su desahogo, con el fin de corregir las posibles desviaciones en el proceso respectivo.

Efectuar la valoración de la determinación preliminar que formulen las dependencias sobre el incumplimiento reiterado e injustificado de obligaciones de los servidores públicos de carrera, para en su caso aplicar las medidas preventivas a que haya lugar.

Organizar los registros de los asuntos de su competencia que obren en sus archivos y expedir las certificaciones para los fines de su competencia.

Efectuar la citación de presunto responsable e instruir el procedimiento administrativo disciplinario, a fin de determinar las responsabilidades a que hubiere lugar, aplicando de ser el caso, las sanciones correspondientes.

Emitir las resoluciones en los recursos de revocación interpuestos por los servidores públicos respecto de la imposición de sanciones administrativas; así como de la defensa jurídica de las resoluciones que emita ante las diversas instancias jurisdiccionales, representando al Titular de la Secretaría de la Función Pública para salvaguardar la legalidad, imparcialidad y eficiencia que deba observarse en el procedimiento respectivo.

Participar en la recepción y atención de las inconformidades interpuestas por los actos que contravengan lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público y de considerarlo conveniente, investigar de oficio a partir de las inconformidades que hubiere conocido, con excepción de aquellas que por acuerdo del Secretario deba conocer la Dirección General de Controversias y Sanciones en contrataciones públicas de la Secretaría de la Función Pública para salvaguardar la legalidad e imparcialidad en el procedimiento y, en su caso, aplicar las mejoras respectivas.

Efectuar el procedimiento de investigaciones de oficio, si así lo considera conveniente por presumir la inobservancia de que contravengan las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, con excepción de aquéllas que deba conocer la Dirección General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas, por acuerdo del Secretario para que mediante su instrucción y resolución se salvaguarde la legalidad e imparcialidad en el procedimiento y, en su caso, aplicar las mejoras respectivas.

Participar en la tramitación, instrucción y resolución de los procedimientos administrativos correspondientes y, en caso, imponer las sanciones a los licitantes, proveedores y contratistas en los términos de las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma e informar a la Dirección General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas sobre el estado que guarde la tramitación de los expedientes de sanciones que sustancie, con excepción de los asuntos que aquélla conozca para dar certeza jurídica a dichos procedimientos.

Efectuar el trámite de los procedimientos de conciliación en materia de adquisiciones, arrendamiento y servicios, derivados de las quejas que presenten los proveedores por incumplimientos de contratos o pedidos celebrados por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en los casos en que por acuerdo del Secretario, así se determine para dar transparencia y resolución a la controversia.

Participar con el Titular del Órgano Interno de Control en la formulación de requerimientos, información y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en materia de responsabilidades, requiriendo a las unidades administrativas la información requerida para el cumplimiento de sus funciones.

## **SUBDIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

### **OBJETIVO**

Colaborar en el funcionamiento y gestión de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con apego a derecho, mediante la realización de auditorías, revisiones especiales y actividades para determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos asignados a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

### **FUNCIONES**

Asesorar en aspectos relativos a adquisiciones, arrendamientos, servicios, tesorería, contabilidad, presupuesto y recursos humanos entre otros para la mejor administración y aplicación de los recursos fundamentados en la aplicación de la reglamentación específica.

Aplicar por sí, o en coordinación con las unidades administrativas de la Secretaría, o con aquellas instancias externas de fiscalización que se determine, las auditorías o revisiones que se requieran con el propósito de verificar la eficacia, economía y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y operacional y el debido cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas aplicables.

Vigilar la aplicación oportuna de las medidas correctivas y recomendaciones, derivadas de las auditorías o revisiones practicadas, por sí o por las diferentes instancias externas de fiscalización, para la mejora continua de los procesos de la Comisión y su correcto funcionamiento.

Efectuar en las unidades administrativas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la recopilación de la información, documentación y su colaboración para verificar el cumplimiento de sus funciones y atribuciones.

Proponer al Titular del Órgano Interno de Control las intervenciones en la materia que se deban incorporar al plan anual de trabajo para la realización de las actividades de auditoría y revisiones especiales en beneficio de la determinación del grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos asignados a la Comisión.

Organizar los registros de los asuntos de su competencia en materia de auditoría interna y definir las certificaciones de los documentos que obren en sus archivos para dar cumplimiento a solicitudes de diversas instancias.

Verificar el cumplimiento de las normas de control que emita la Secretaría, así como elaborar los proyectos de normas complementarias que se requieran en materia de control para dar certeza a la Comisión en su actuación.

Emitir la información dirigida al Titular del Órgano Interno de Control acerca de la gestión y efectividad de los sistemas utilizados por las áreas, así como los hechos relevantes derivados de las revisiones realizadas y la evaluación de la suficiencia y efectividad de la estructura de control interno establecido para medir el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos asignados a la Comisión y en su caso manifestar oportunidades de mejora.

Efectuar la evaluación de riesgos que pudieran obstaculizar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para contar con cursos alternos de acción que brinden certeza en la continuidad de la prestación del servicio.

Difundir el fortalecimiento de una cultura de control al interior de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, ubicando debidamente la responsabilidad sobre el control y capacitando al personal en la materia, a fin de asegurar en mayor grado el cumplimiento de programas, metas y objetivos.

Representar al Órgano Interno de Control en los diversos Subcomités y Comités instalados en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para la supervisión de las actividades encomendada a la Comisión y el logro de los objetivos con apego a la reglamentación aplicable.

Participar en los pronunciamientos de carácter ético, así como de programas orientados a la transparencia y el combate a la corrupción e impunidad, para dar certeza a los usuarios y cubrir los requerimientos solicitados.

Proponer al Titular del Órgano Interno de Control las intervenciones que en materia de evaluación y de control se deban integrar al Programa Anual de Trabajo, para mejorar la gestión en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Proporcionar seguimiento a las acciones que implemente la Comisión Nacional de Arbitraje Médico orientados a la mejora de sus procesos, a fin de apoyarlas en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos con un enfoque preventivo y brindarles asesoría en materia de desarrollo administrativo.

Participar en la promoción del fortalecimiento de una cultura orientada a la mejora permanente de la gestión institucional y de buen gobierno, al interior de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, a fin de asegurar el cumplimiento de la normativa, metas y objetivos.

## **VII. GLOSARIO**

Con el objeto de facilitar la elaboración y/o actualización del Manual de Organización Específico y manejar una terminología común, a continuación se presentan los conceptos de los términos organizacionales utilizados en esta guía o requeridos para su mayor comprensión.

### **ADMINISTRACIÓN**

Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; así como la óptima coordinación y aprovechamiento del personal y los recursos técnicos, materiales y financieros. Algunos tratadistas la dividen en: planificación, organización, dirección y control. Otros consideran cinco etapas del proceso administrativo: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

### **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

Conjunto de órganos que auxilian al Ejecutivo Federal en la realización de la función administrativa; se compone de la administración centralizada y paraestatal que consigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

### **ADQUISICIONES**

Valor de los bienes o servicios que se adquieren mediante un gasto o se reciben como transferencias en especie.

### **AMIGABLE COMPOSICIÓN**

Procedimiento de arreglo con una controversia, entre las partes, oyendo las propuestas de arreglo que para tal efecto se emitan.

### **AMPARO**

Institución jurídica que se tramita y resuelve por los órganos del poder judicial y excepcionalmente por los órganos jurisdiccionales locales a instancia del gobernado que considera que un acto de autoridad afecta su esfera jurídica por ser contrario a sus garantías constitucionales, habiendo agotado los medios de defensa ordinarios, para que se deje insubsistente y sin efecto el acto sobre el que versa la demanda y se le mantenga o restituye en el goce de la garantía que estima infringida

### **ANÁLISIS**

Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con él.

### **APOYO LOGÍSTICO**

El proceso de planeación, implementación y control del eficiente y efectivo flujo de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos de los clientes.

## **ARBITRAJE**

Procedimiento para el arreglo de una controversia, entre las partes, según las reglas del derecho atendiendo a los puntos debidamente aprobados o en equidad basando en ponderar el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica.

### **ÁREA ADMINISTRATIVA**

Parte en la que se subdivide una organización y se le designan responsabilidades.

### **ÁREA SUSTANTIVA**

Direcciones Generales de Orientación y Gestión; Conciliación y Arbitraje.

### **ÁREA DE RESPONSABILIDAD:**

Unidades organizacionales en general bajo la dirección de una persona a las que se les asignan programas, procesos y proyectos para el logro de los objetivos y que en su todo guardan la congruencia con la planeación estratégica, en la Comisión se consideran: comisionado, subcomisionados, direcciones generales y el órgano interno de control.

### **ARRENDAMIENTO**

Contrato en que una de las partes, el arrendador, transfiere por un determinado periodo de tiempo, el derecho de utilizar un activo físico o de un servicio a la otra parte, el arrendatario, quien a su vez debe pagar por la cesión temporal de ese derecho un precio previamente estipulado entre ellos.

### **ASESOR EXTERNO**

Profesional de las disciplinas de la salud, que cumple con los criterios de selección establecidos por la comisión.

### **ASESORÍA**

Información especializada que se brinda por un médico y/o abogado, con el fin de resolver las inquietudes presentadas por el usuario con relación a la atención y que puede ser proporcionada por correspondencia, mediante el uso de medios electrónicos o de manera personal.

### **ATRIBUCIÓN**

Acto que debe ejercer el empleado público; sus facultades son los usos que puede hacer del poder que la ley le confía.

### **AUDIENCIA**

Ocasión que se concede para que una de las partes en pleito o ambas se presenten para intentar dirimir sus controversias.

### **AUDITORÍA INTERNA**

Revisión o inspección de las obligaciones de cada unidad administrativa de la comisión y del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

### **AUTOMATIZACIÓN**

Aplicación de procedimientos automáticos a los procesos y procedimientos de la comisión.

### **BASE DE DATOS**

Conjunto de registros cuantitativos y/o cualitativos interrelacionados que se almacenan con objeto de satisfacer las necesidades del proceso de información en una organización. El término implica más de un archivo integrado, utilizado para muchas aplicaciones de procesamiento. La base de datos permite incluir información nueva o modificar la existente, eliminando toda posibilidad de redundancia e inconsistencias, además de que posibilita compartir la información y mejorar los controles sobre la misma.

### **BIEN**

Todo aquello que puede ser objeto de apropiación, empleado para satisfacer alguna necesidad. Cosas o derechos susceptibles de producir beneficios de carácter patrimonial.

### **CABEZA DE SECTOR**

Secretaría de Salud.

### **CALIDAD**

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas.

### **CAPACITACIÓN**

Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

### **CERTIFICACIÓN**

Se entiende la acción de acreditar, por medio de un documento fiable, emitido por un organismo independiente y autorizado para la emisión de Marcas y Certificados de Conformidad, que un determinado producto o servicio cumple los requisitos o exigencias definidas por una norma o específica técnica, o que la empresa tiene implantado un sistema de aseguramiento de la calidad conforme a las normas UNE-EN-ISO 9000.

### **CLIMA LABORAL**

Medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

### **COMISIÓN ESTATAL**

Organismos similares a la comisión creados en las entidades de la república mexicana.

**COMISIÓN**

Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**COMPETENCIA**

Actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer.

**COMPROMISO**

Responsabilidad aceptada por las partes mediante un instrumento jurídico en el cual designa a un tercero imparcial para resolver la controversia, mediante el proceso arbitral.

**CONCILIACIÓN**

Procedimiento por medio del cual las partes que interviene en un controversia acuden libre y voluntariamente a resolverla, con la intervención de un tercero imparcial.

**CONFIDENCIALIDAD**

Valor institucional a través del cual se reserva y secreta con seguridad recíproca la inconformidad manifestada por el usuario.

**CONFLICTO**

Confrontación de fuerzas interpersonales que tienen una infraestructura racional y un contenido emocional.

**CONTRATO**

Acuerdo de voluntades escritas, manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca, si el contrato es bilateral, o compelerse una parte a la otra, si el contrato es unilateral

**CONTROVERSIA**

Inconformidad del usuario al considerar irregular la atención médica recibida.

**COORDINADOR DE SECTOR**

Secretaría de Salud.

**COPIA CERTIFICADA**

Una copia que ha sido marcada por la autoridad oficial competente en la Comisión para mostrar que es una copia verdadera del documento original.

**COPIA SIMPLE**

Copia fotostática de un original.



## **CORRUPCIÓN**

Mal uso público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.

## **DELITO**

Acto de violar las disposiciones penales aplicables.

## **DEMANDA**

Toda petición formulada ante un tribunal de justicia y, en sentido estricto, aquel medio a través del cual una persona expone sus pretensiones a un tribunal iniciando así un proceso de carácter civil en sentido amplio.

## **DENUNCIA**

Acto de dar a conocer a la autoridad la posible comisión de un delito.

## **DEODONTOLOGÍA MÉDICA**

Conjunto de principios y reglas éticas que han de inspirar y guiar la conducta profesional del médico.

## **DESEMPEÑO**

Consiste en la realización de las funciones y roles propio de un cargo o de una ocupación con el máximo grado de satisfacción al concluir la tarea.

## **DETRIMENTO**

Daño o perjuicio.

## **DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN**

Es el periódico oficial del Gobierno Constitucional de México. Su función es la publicación de leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que éstos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia en el territorio nacional y es editado de lunes a viernes por la Secretaría de Gobernación, y también puede ser consultado vía Internet.

## **DICTAMEN MÉDICO INSTITUCIONAL (DITAMEN PERICIAL)**

Informe pericial de la comisión, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones. Tiene carácter institucional, no emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna, se trata de mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de la comisión, atendiendo a las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.

## **DILIGENCIAS**

Es la precaución o cuidado con que una persona desempeña sus funciones o se comporta en su vida a fin de no causar daño o lesión a terceros.

**DIVULGAR**

Interpretación y popularización del conocimiento científico entre el público general sin circunscribirse a ámbitos académicos específicos convirtiéndose así en ciencia popular.

**DOCUMENTACIÓN**

Evidencias documentales que aporta el usuario para dar sustento a la inconformidad relacionada con la atención médica

**EFICACIA**

Capacidad de alcanzar el efecto que se espera o desea, tras la realización de una acción.

**EFICIENCIA**

Uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado.

**EJERCICIO FISCAL**

Periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de cada año con propósitos fiscales.

**ESTADÍSTICA**

Ciencia con base matemática referente a la recolección, análisis e interpretación de datos, que busca explicar condiciones regulares en fenómenos de tipo aleatorio.

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Forma aprobada para la organización establece interrelaciones operacionales y administrativas sobre individuos y grupos de trabajo, relacionado con niveles, procesos y sistemas de la Comisión.

**ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA**

Es el conjunto de programas y subprogramas ordenados en forma coherente; define las acciones que efectúan las dependencias y entidades de la administración pública federal, para alcanzar sus objetivos y metas de acuerdo con las políticas definidas por el plan y los lineamientos que sobre aperturas programáticas establece la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**ÉTICA**

Rama de la filosofía estudia qué es lo moral, cómo se justifica racionalmente un sistema moral, y cómo se ha de aplicar posteriormente a los distintos ámbitos de la vida personal y social. en la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema moral u otro.

**EXPEDIENTE**

Reunión de documentación necesaria para sustentar el acto administrativo.

### **GESTIÓN INMEDIATA**

Trámite que se lleva a cabo con el prestador del servicio, atendiendo a la naturaleza del asunto planteado y previa valoración del consultor médico.

### **GESTIÓN PERICIAL**

Procedimiento interno de la Comisión para el análisis de casos y la emisión de dictámenes periciales instituciones. Incluye la recepción de la autoridad peticionaria, elaboración y entrega del dictamen, así como el desahogo de diligencias de descargo probatorio en el proceso respectivo.

### **HALLAZGO**

Afirmación sin ponderación, basada en evidencias de auditorías al Sistema de Gestión de Calidad.

### **HARDWARE**

Elementos físicos, tangibles de un equipo de cómputo.

### **HOMOLOGAR**

Acto administrativo superior que aprueba acuerdo o decisión, para adecuar políticas que permitan igualdad o semejanza de la Comisión con las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico.

### **IMPARCIALIDAD**

Criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse en base a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.

### **IMPROCEDENCIA**

Respuesta institucional apegada a derecho, mediante el cual se niega el otorgamiento de una petición.

### **IMPUNIDAD**

Dejar sin juicio ni castigo a los presuntos culpables de un crimen o desviación sea del tipo de que sea.

### **INFORMACIÓN CONTABLE**

Conjunto de registros y controles sistemáticos de todas las operaciones que se realizan en la empresa o institución y que tienen una repercusión en el presupuesto.

### **INFORMACIÓN FINANCIERA**

Conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución. Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.

### **INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL**

La contenida en los documentos, que haya sido generada, recabada, obtenida, adquirida, transformada, conservada y/o administrada por los sujetos obligados, en el ejercicio de sus actividades, funciones,

atribuciones o facultades, y que se encuentre bajo su conservación, custodia, resguardo, posesión o control, en los archivos de trámite, concentración, muerto o inactivo e histórico correspondientes.

### **INNOVACIÓN**

Es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad

### **INVESTIGACIÓN**

Búsqueda intencionada, sistemática y organizada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico.

### **JUICIO**

Controversia jurídica y actual entre partes, sometida al conocimiento de un tribunal de justicia

### **LAUDO**

Es el pronunciamiento por medio del cual la Comisión resuelve en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.

### **LEGALIDAD**

Principio fundamental del derecho público conforme al cual todo ejercicio del poder público debería estar sometido a la voluntad de la ley de su jurisdicción y no a la voluntad de las personas

### **LEGITIMACIÓN**

Representación legal y constancia de la acreditación de los promoventes y/o representantes legales tanto del usuario como del prestador, mediante documento expedido por autoridad competente.

### **LEX ARTIS AD HOC**

Concepto en el cual descansa la definición del marco general de actuación del profesional, técnico y auxiliar de las disciplinas para la salud.

### **LEY**

Norma Jurídica dictada por el legislador. Es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento trae aparejada una sanción.

### **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

Documento que expone con detalle los órganos que comprenden la Comisión, define los puestos que lo integran y la descripción de sus funciones, la relación jerárquica que existe entre ellos y los grados de autoridad y responsabilidad.

### **MARCO JURÍDICO**

Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a los que debe apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas.

### **MEJORA CONTINUA**

Procedimiento que permite a las organizaciones auditar las actividades realizadas y llevarlas a mejores actividades, minimizando costo y elevando la calidad del producto.

### **META**

Finalidad que se persigue mediante el desarrollo de las funciones atribuidas al cargo, la cual será expresada a través de un enunciado que contenga un verbo de acción conjugado en infinitivo, que habrá de referirse a cantidades y periodos de duración determinados de manera semestral o anual

### **METODOLOGÍA**

Conjunto de métodos que rigen una investigación científica o exposición doctrinal.

### **MISIÓN**

Define el quehacer de la Comisión, as necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla y su imagen pública

### **NEGOCIACIÓN**

Proceso y técnica mediante los cuales dos o más partes construyen un acuerdo. Las partes empiezan discutiendo sobre el asunto en el cual tienen intereses, lo que genera entre ellas variados sentimientos. Los motivos que asisten a cada negociador generan en ellos conductas que, a menudo, se expresan en propuestas verbales. Este intercambio hace que las partes desarrollen intensos deseos de controlar el tema que les preocupa

### **NOMBRAMIENTO**

Designación de un cargo.

### **NORMA**

Regla u ordenación del comportamiento humano dictado por la autoridad competente del caso, con un criterio de valor y cuyo incumplimiento trae aparejado una sanción, generalmente impones derechos y obligaciones.

### **NOTIFICACIÓN**

Hacer del conocimiento a una persona o institución respecto a una situación determinada, ya sea de manera personal, correo certificado, mensajería con acuse de recibo, vía telegrama o medios electrónicos.

### **OBJETIVO**

Situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro.

### **OBRA PÚBLICA**

Las obras que tienen por objeto la construcción, ampliación o modificación de bienes inmuebles destinados directamente a la prestación de servicios de comunicaciones, transportes, hidráulico, medio ambiente, turístico, educación, salud y energético.

### **OPINIÓN TÉCNICA**

Análisis emitido por la comisión, a través del cual establecerá apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad de la atención médica, especialmente en asuntos de interés general. Las opiniones técnicas podrán estar dirigidas a las autoridades, corporaciones médicas o prestadoras del servicio médico y no serán emitidas a petición de parte, ni para resolver cuestiones litigiosas.

### **ORIENTACIÓN**

Información sencilla que resuelve de manera inmediata las dudas o cuestionamientos presentados por el usuario, que puede ser proporcionada en forma técnica, por correspondencia, mediante el uso de medios electrónicos o de manera personal.

### **PARTES**

Quienes hayan decidido someter su controversia, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento de la Comisión.

### **PERENTORIO**

Plazo que es el último o el único que se concede, y no se puede aumentar o prorrogar.

### **POLÍTICA**

Dentro del estándar, referencia a la traza con que se conducen las actividades o emplean los medios para alcanzar los objetivos fijados al estándar.

### **PÓLIZAS**

El documento de contabilidad usado en los "sistemas de pólizas" y en el que se hace constar, con respecto de cada operación.

### **PRESTADOR DE SERVICIOS**

Profesional de la salud que funge como asesor externa en un caso conocido y tramitado por la Comisión.

### **PRESTADOR, PRESTADOR DEL SERVICIO MÉDICO**

Las instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como los profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas para la salud, sea que ejerzan su actividad en dichas instituciones, o de manera independiente.

### **PRESUPUESTO**

Instrumento que traduce los lineamientos generales de la planeación nacional del desarrollo económico y social del país, en objetivos y metas concretas a desarrollar en el corto plazo, definiendo responsables, temporalidad y especialidad de las acciones, para lo cual se asignan recursos en función de las disponibilidades y necesidades contenidas en los balances de recursos humanos, materiales y financieros.

## **PROCEDIMIENTO**

Conjunto de actividades debidamente detalladas del orden de las acciones realizadas para obtener un fin.

## **PROCESO ARBITRAL**

Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inician con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el Reglamento de procedimientos, comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramita con arreglo a la voluntad de las partes en estricto derecho o en conciencia.

## **PROGRAMA**

Serie de acciones organizadas para la obtención de resultados.

## **PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES**

Conjunto de adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios que en un año fiscal, ejecutan las entidades del sector público como parte del programa de gasto corriente.

## **PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Actividad que contempla las necesidades de productos de comunicación de las unidades administrativas de la comisión durante un año, previamente aprobadas y presupuestadas.

## **PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO**

Es el instrumento que traduce los lineamientos generales de la planeación nacional del desarrollo económico y social del país, en objetivos y metas concretas a desarrollar en el corto plazo, definiendo responsables, temporalidad y especialidad de las acciones, para lo cual se asignan recursos en función de las disponibilidades y necesidades contenidas en los balances de recursos humanos, materiales y financieros.

## **PROMOVENTE**

Toda persona que a través de legitimarse y ser acreditado como tal, somete la controversia de su representado, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento de la Comisión.

## **PROSECUCIÓN**

Dar continuidad al acto iniciado con el fin de llevarlo a término y/o conclusión.

## **PROTECCIÓN CIVIL**

Conjunto de disposiciones, medidas y acciones destinadas a la prevención, auxilio y recuperación de la población ante la eventualidad de un desastre.

## **PROVEEDOR**

Persona física o jurídica adjudicataria que haya perfeccionado el contrato

### **QUEJA (POR CONCILIACIÓN)**

Procedimiento mediante el que se acepta la solicitud del usuario para su continuidad a la etapa conciliatoria.

### **QUERRELLA**

Acto procesal consistente en una declaración de voluntad dirigida al órgano jurisdiccional competente, por la que el sujeto de la misma, además de poner en conocimiento de aquél la "notitia criminis" como noticia criminal, ejercita la acción penal, regulándose actualmente en el Código Procesal Penal.

### **RACIONALIDAD**

Es el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros de que disponen las dependencias y entidades del sector público buscando, incrementar la eficiencia en la presentación de los servicios públicos, y de los niveles de producción de bienes y servicios.

### **RESCINDIR**

Dejar sin efecto un contrato, una obligación o un convenio suscrito con la Comisión.

### **RECOMENDACIONES**

Acción mediante la cual se transmite especial énfasis para forzar al máximo decisiones y conductas preventivas

### **RED FEDERAL DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

Brinda atención a los ciudadanos que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación; solicitan ser atendidos por el Presidente de la República en sus planteamientos, y ofrecerles apoyo en la búsqueda de soluciones que respondan a sus necesidades.

### **REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS**

El reglamento procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

### **REGLAMENTO**

El reglamento interno de la comisión nacional de arbitraje médico

### **REQUERIMIENTO**

Acto mediante el cual se solicitan elementos para iniciar, continuar y/o concluir el procedimiento arbitral.

### **RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**

Es la relacionada estrictamente con el servicio público, con el cumplimiento de las funciones encomendadas y surgen precisamente del incumplimiento de las obligaciones legalmente establecidas para el servidor público.



### **REVISTA CONAMED**

Medio de difusión de la Comisión.

### **ROL**

Lista que menciona el orden en el cual debe ser atendido un asunto o quien y cuando lo atenderá.

### **SANCIÓN**

Obligación de pagar las consecuencias de un acto, asumiendo las consecuencias del mismo y conforme a lo establecido por las leyes aplicables a la materia.

### **SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Disciplina de la medicina que enfatiza en el reporte, análisis y prevención de las fallas de la atención en salud que con frecuencia son causas de eventos adversos a fin de prevenirlos en un futuro.

### **SERVIDOR PÚBLICO**

Toda persona física, contratada o designada mediante elección o nombramiento, para desempeñar actividades atribuidas al estado, a sus órganos gubernamentales o a los de la administración pública.

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Sistema para dirigir y controlar los procesos de la Comisión y que cuenta con certificación internacional.

### **SISTEMA INFOMEX**

Sistema creado y promovido por el IFAI, que facilita el acceso a la información pública para la sociedad, promoviendo y garantizando el ejercicio de este derecho,

### **SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN**

Es el mecanismo utilizado por las Secretarías de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Función Pública y Banco de México, para unificar sus solicitudes de información al Sector Público. A través de este sistema todas las solicitudes de datos cumplen con dos requisitos: es información recurrente y se capta a través de formatos preestablecidos y concertados entre estas tres entidades.

### **SOFTWARE**

Equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas (programas).

### **SOLICITUD DE PARTE**

Solicitud escrita, que realiza una persona física, moral o institucional a la Comisión.

### **SOBRESEIMIENTO**

Resolución que pone término al proceso arbitral cuando se apliquen los supuestos del reglamento de procedimientos

## **TELECOMUNICACIONES**

Técnica consistente en transmitir un mensaje desde un punto a otro, normalmente con el atributo típico adicional de ser bidireccional.

## **TESORERÍA**

Tesorería de la Federación

## **TRÁMITE ARBITRAL**

Conjunto de procedimientos que tienen como fin dar solución a una controversia suscitada de la relación médico-paciente.

## **TRANSACCIÓN**

Contrato o convenio otorgado por la comisión por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones terminan una controversia.

## **TRANSPARENCIA**

Obligación de las y los servidores públicos de realizar sus acciones de forma honesta, veraz, clara, justa y abierta a la sociedad, de manera que pone al alcance de ésta, la información que se deriva de su actuación en el cumplimiento de sus funciones

## **UNIDAD ADMINISTRATIVA**

Es una dirección general o equivalente a la que se le confieren atribuciones específicas en el Reglamento Interno

## **USUARIO**

Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos.

## **VIOLACIÓN (informática)**

Intento fallido de acceso a información o a programas a los que no se tiene autorización para ver o modificar.

## **VIOLACIÓN (derecho)**

Acto que se comete en contra a un derecho tutelado y que puede causar daño a la persona.

## **VISIÓN**

Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización

## **WEB**

Red de alcance mundial.

**VIII. ANEXOS**



APROBÓ

---

José Ramón Narro Robles  
Titular de la Secretaría de Salud

DICTAMINÓ

---

Marcela Guillermina Velasco González  
Titular de la Subsecretaría de Administración y Finanzas




VALIDÓ

---

**José Genaro Montiel Rangel**  
Titular de la Dirección General de Programación, Organización y  
Presupuesto

REVISÓ



---

**María Hilda Sam Ibarra**  
Titular de la Dirección de Diseño y Desarrollo Organizacional

Fecha de aprobación: 7 septiembre 2017

Este documento se integra con 134 fojas útiles  
Elaborado con base en la estructura del 31 de  
mayo de 2016.



**IDENTIFICACIÓN DE FIRMA DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

**NOMBRE Y CARGO**

**FIRMA**

**Dr. Onofre Muñoz Hernández  
Comisionado Nacional de Arbitraje Médico**

Elaborado con base en estructura del 31 de mayo de 2016, este documento se integra de 134 fojas útiles. El 19 de octubre de 2016, la Subsecretaría de la Función Pública, a través de la Dirección General de Organización y Remuneraciones de la Administración Pública Federal, mediante oficio SSFP/408/0710/2016 y SSFP/408/DGOR/1716/2016, refrenda, aprueba y registra la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico con vigencia organizacional al 31 de mayo de 2016.



**CÉDULA DE REGISTRO PARA MANUALES ADMINISTRATIVOS**

**UNIDAD RESPONSABLE**

**COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

**NOMBRE DEL DOCUMENTO**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

**ESTRUCTURA:  
31 DE MAYO DE 2016**

**FOJAS:  
134**

**CLAVE DE REGISTRO:**

**MOE-M00-024-2016**

**FECHA DE APROBACIÓN:**

**07 DE SEPTIEMBRE DE 2017**

**REGISTRO**

**LIC. MARÍA HILDA SAM IBARRA**  
**TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**