



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

**COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO**

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA  
10

MES  
09

AÑO  
2004

**1**

### ÍNDICE

#### HOJA

<b>I</b>	<b>INTRODUCCION</b>	<b>2</b>
<b>II</b>	<b>OBJETIVO DEL MANUAL</b>	<b>3</b>
<b>III</b>	<b>ANTECEDENTES HISTÓRICOS</b>	<b>4</b>
<b>IV</b>	<b>MARCO JURÍDICO</b>	<b>6</b>
<b>V</b>	<b>ATRIBUCIONES</b>	<b>12</b>
<b>VI</b>	<b>MISION Y VISION DE LA UNIDAD</b>	<b>25</b>
<b>VII</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANICA</b>	<b>26</b>
<b>VIII</b>	<b>ORGANOGRAMA</b>	<b>28A</b>
<b>IX</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	<b>29</b>
<b>X</b>	<b>GLOSARIO DE TERMINOS</b>	<b>121</b>



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

2

### I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización Especifico de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, tiene como propósito dar a conocer los objetivos, funciones de la áreas que la componen así como líneas de mando y comunicación y la estructura autorizada para su operación.

Este documento es de observancia general, como instrumento de información y consulta para todo el personal de las áreas que conforman la Comisión Nacional.

El Manual esta dirigido a todo el personal que labora en la Institución con la finalidad de que se integren, conozcan, familiaricen y se establezca un compromiso para el cumplimiento de los objetivos y propósitos de sus áreas.

También es un medio para que conozcan la estructura Organizacional , los niveles jerárquicos que conforman esta organización.

Por ser un documento de consulta frecuente este Manual deberá ser actualizado cada año ó en su caso cuando exista algún cambio en la estructura organizacional, siendo responsable la Dirección General de Administración de dicha actualización.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**3**

### II OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar la información necesaria a todas las áreas que integran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con el fin de dar a conocer la estructura orgánica, los objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de cada uno de los puestos de la Institución.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

4

### III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico fue creada el 31 de Mayo de 1996 por Decreto del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio del mismo año.

El Plan Nacional de Desarrollo de 1995-2000, como proceso de modernización administrativa de la actual gestión de gobierno, plantea la mejor calidad de servicios médicos, estructuración de las instituciones, atender con mayor calidad de legítimas demandas de los usuarios y operar con mayor eficiencia los servicios, por lo que resulta las legítimas demandas de los usuarios y operar con mayor eficiencia los servicios, por lo que resulta necesario que el sistema de salud cuente con instituciones que defiendan el derecho a la protección de salud.

La creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico fue efecto de la creciente necesidad de la población de contar con los servicios médicos de calidad a todos los niveles, considerándose necesario determinar un mecanismo que sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales en la solución de conflictos médico-paciente contribuyan al derecho a la protección de la salud.

Por lo que a este órgano especializado pueden acudir los usuarios y prestadores de servicios médicos para dilucidar, en forma amigable y de buena fe los supuestos conflictos derivados de dichos servicios, que con imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución de controversias se presenten.

Este modelo innovador de la administración pública permitió contar con puestos de alto nivel, cuya contratación exigió perfiles con alto grado de profesionalización, conocimiento de los asuntos en trato directo con los usuarios.

Como consecuencia de la publicación del Reglamento Interno publicado en el D.O.F., 6-VIII-1997 y CONAMED queda adscrita como Órgano Desconcentrado en la estructura básica y bajo el tramo de control del Secretario de Salud.

Con fecha primero de agosto del año 2001, la Subsecretaría de Administración y Finanzas



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

5

autorizó la propuesta de modificación estructural de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en la cual algunas de sus áreas cambiaron de línea de mando, así como la denominación de las mismas.

Con lo anterior, se modifica el reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, mismo que es publicado en el D.O.F. el 10-X-2002

Con las medidas de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal que emitió el Gobierno Federal y con el convicción de hacer mas con menos en el año 2003, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, presentó a la Secretaría de Salud un proyecto de reestructura consistente en la reducción de áreas, fusión de áreas, cambio de denominación y de línea de mando de algunas áreas, así como reducción de plantilla de personal, misma que fue autorizada en el mes de julio, por lo que se modifica el reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, mismo que es publicado en el D.O.F. el 03-II-2004.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

6

#### IV MARCO JURÍDICO

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico Órgano Desconcentrado la Secretaría de Salud, se encuentra sustentada en el siguiente marco jurídico – normativo:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5-II-1917 – 12-XI-2002.

##### Leyes

Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 27-VII-1931.

Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 10-I-1936.

Ley Reglamentaria del artículo 5o. Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal. D.O.F. 26-V-1945.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado B) del artículo 123 Constitucional. D.O.F. 28-XII-1962.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. D.O.F. 29-XII-1976.

Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal. D.O.F. 31-XII-1976.

Ley de Planeación. D.O.F. 05-I-1983.

Ley General de Salud. D.O.F. 7-II-1984.

Ley del Impuesto al Valor Agregado. D.O.F. 29-XII-1987.

Ley Federal sobre Metrología y Normalización. D.O.F. 01-VII-1992.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo. D.O.F. 04-VIII-1994.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. D.O.F. 29-XII-1999.

Ley de Fiscalización Superior de la Federación. D.O.F. 29-XII-2000.

Ley del Notariado para el Distrito Federal. D.O.F. 28-III-2000.

Ley del Impuesto Sobre la Renta. D.O.F. 1-I-2002.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. D.O.F. 13-III-2002.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

7

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. D.O.F. 11-VI-2002.

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2003. D.O.F. 30-XII-2002

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2003. D.O.F. 30-XII-2002

### CÓDIGOS

Código Civil Federal. D.O.F. 26-V-28 –17-I-2002.

Código Civil para el Distrito Federal. D.O.F. 26-V-1928 – 17-I-2002.

Código Penal Federal. D.O.F. 14-VIII-1931 – 6-II-2002.

Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal. D.O.F. 29-VII-1931 – 6-II-2002.

Código Federal de Procedimientos Penales. D.O.F. 30-VIII-1934.

Código Federal de Procedimientos Civiles. D.O.F. 24-II-1943 – 18-XII-2002.

Código Fiscal de la Federación. D.O.F. 31-XII-1981.

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal 28-IV-2000.

### Reglamentos

Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público. D.O.F. 18-XI-1981.

Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior de la República. D.O.F. 30-III-1981.

Reglamento por el que se establecen las Bases para la Realización del Internado de Pregrado de la Licenciatura en Medicina. D.O.F. 09-XII-1983.

Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta. D.O.F. 29-II-1984.

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado. D.O.F. 29-II-1984.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Organos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos. D.O.F. 20-II-1985.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. D.O.F. 14-V-1986.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. D.O. 06-I-1987.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

8

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud. D.O.F. 19-I-2004.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. D.O.F. 20-VIII-2001.

Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. D.O.F. 21-I-2003.

#### Programas

Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. D.O.F. 30-V-2001.

Programa Nacional de Salud 2000-2006.

#### Decretos

Decreto por el que los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública hasta el nivel de Director General en sector centralizado o su equivalente en el sector paraestatal, deberán rendir al separarse de sus empleos, cargos o comisiones, un informe de los asuntos de sus competencias y entregar los recursos financieros humanos y materiales que tengan asignados para el ejercicio de sus atribuciones legales a quienes los sustituyan en sus funciones. D.O.F. 02-IX-1988.

Decreto por el que se establece en favor de los trabajadores al servicio de la Administración Pública Federal que estén sujetos al régimen obligatorio de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, un sistema de ahorro para el retiro. D.O.F. 27-III-1992.

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

#### Acuerdos del Ejecutivo

Acuerdo mediante el cual se establecen las disposiciones que se aplicarán en la entrega y recepción de despacho de los asuntos a cargo de los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y de los servidores públicos hasta el nivel de Director General en el sector centralizado; Gerente o sus equivalentes en el sector paraestatal. D.O.F. 05-IX-1988.

Acuerdo por el que los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal del sector salud, consultarán a la Academia Nacional de Medicina y a la Academia



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
DÍA	MES	AÑO	
10	09	2004	<b>9</b>

Mexicana de Cirugía para la instrumentación de las políticas en materia de salud. D.O.F. 26-IX-1994.

Acuerdo que establece el Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos. D.O.F. 15-XI-1996.

Acuerdo por el que se expide el Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública. D.O.F. 04-V-2000.

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de propuestas dentro de las licitaciones públicas que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía. D.O.F. 09-VIII-2000.

Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal. D.O.F. 13-X-2000.

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios de comunicación electrónica en la presentación de declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. D.O.F. 30-IV-2001.

Acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales para la orientación, planeación, autorización, coordinación y supervisión de las estrategias, los programas y las campañas de comunicación social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para el ejercicio 2003. D.O.F. 9-I-2003.

#### **Acuerdos del Secretario de Salud**

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 mediante el cual se adscriben orgánicamente las unidades administrativas de la Secretaría de Salud. D.O.F. 15-VII-2001.

Acuerdo mediante el cual se expiden las políticas, bases y lineamientos que deberán seguirse en los procesos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles y la contratación de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, con excepción a los servicios relacionados con la obra pública, que realicen las unidades administrativas competentes, el comité y subcomités de órganos desconcentrados de la Secretaría de Salud. D.O.F. 28-II-2003.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**10**

#### Normas Oficiales Mexicanas

Norma Oficial Mexicana NOM-003-SSA2-1993, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos. D.O.F. 18-VII-1994.

Norma Oficial Mexicana NOM-090-SSA1-1994, Para la organización y funcionamiento de residencias médicas. D.O.F. 22-IX-1994.

Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA2-1994, Para la prestación de servicios en unidades de atención hospitalaria médica-psiquiátricas. D.O.F. 16-XI-1995.

Norma Oficial Mexicana NOM-171-SSA1-1998, Para la práctica de la hemodiálisis D.O.F. 29-IX-1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, Del expediente clínico. D.O.F. 30-IX-1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios. D.O.F. 29-X-1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-170-SSA1-1998, Para la práctica de anestesiología. D.O.F. 10-I-2000.

Norma Oficial Mexicana NOM-020-SSA2-1994, Para la prestación de servicios de atención médica en unidades móviles tipo ambulancia. D.O.F. 11-IV-2000.

Norma Oficial Mexicana NOM-174-SSA1-1998, Para el manejo integral de la obesidad. D.O.F. 12-IV-2000.

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA2-1993, De los servicios de planificación familiar. D.O.F. 30-V-1994.

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA2-1994, Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes en la atención primaria. D.O.F. 08-XII-1994.

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-1993, Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio. D.O.F. 06-I-1995.

Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994, Para la prevención y control de las enfermedades bucales. D.O.F. 06-I-1995.

Norma Oficial Mexicana NOM-014-SSA2-1994, Para la prevención, tratamiento y control de cáncer del cuello del útero y de la mama en la atención primaria. D.O.F. 16-I-1995.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
DÍA	MES	AÑO	
10	09	2004	<b>11</b>

Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993, Para la prevención y el control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana. D.O.F. 17-I-1995.

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-1994, Para la vigilancia epidemiológica. D.O.F. 11-X-1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA2-1999, Para la prevención, tratamiento y control de la hipertensión arterial. D.O.F. 17-I-2001.

#### Otros ordenamientos jurídicos

Reglas para la Operación del Ramo de Salud. D.O.F. 24-V-2000.

Acuerdo que establece las disposiciones de productividad, ahorro, transparencia y desregulación presupuestaria en la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal del año 2001. D.O.F. 28-II-2001.

Acuerdo que establece los lineamientos generales del Programa de Ahorro de Energía en Inmuebles de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2001. D.O.F. 02-IV-2001.

Manual de percepciones de la Administración Pública Federal. D.O.F. 31-V-2002.

Circular S-24.4 por la que se dan a conocer los requisitos que deberán cumplir para su certificación las instituciones de seguros autorizadas para operar el ramo de salud. D.O.F. 15-VIII-2001.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

12

#### V. ATRIBUCIONES

##### Reglamento Interior de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

(D.O.F. 3-II-2004)

#### REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

##### Capítulo Primero

##### Generalidades

**Artículo 1.** El presente ordenamiento tiene por objeto regular la estructura, organización y funcionamiento de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico de conformidad con las disposiciones de su instrumento de creación.

**Artículo 2.** Para los efectos de este Reglamento se entiende por:

**Consejo:** El Consejo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**Comisión:** La Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**Decreto:** Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996.

**Reglamento de Procedimientos:** Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

##### Capítulo Segundo

##### De la estructura y organización de la Comisión

**Artículo 3.** Para el desarrollo y cumplimiento de las atribuciones que corresponden a la Comisión contará con la siguiente estructura orgánica:

- I. Comisionado Nacional.
- II. Subcomisión Médica.
- III. Subcomisión Jurídica.
- IV. Dirección General de Administración.
- V. Dirección General de Calidad e Informática.
- VI. Dirección General de Orientación y Gestión.
- VII. Dirección General de Conciliación.
- VIII. Dirección General de Arbitraje.
- IX. Dirección General de Difusión e Investigación.
- X. Dirección de Comunicación Social.
- XI. Dirección de Coordinación.
- XII. Dirección de Asuntos Jurídicos.

**Artículo 4.** Las diversas unidades administrativas que integran la estructura desarrollarán sus actividades en forma coordinada a fin de contribuir al cumplimiento del objeto institucional.

**Artículo 5.** Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, los directores generales



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

13

contarán con el apoyo de los Subcomisionados, a quienes corresponde coadyuvar con su quehacer, según la materia de su especialidad en las ciencias médica y jurídica.

#### 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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**14**

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**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

15

**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;



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

16

**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;



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

17

- 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;



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**18**

- 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 medica;
- 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 a la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos respectivos



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**19**

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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

<b>COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO</b>	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA 10	MES 09	AÑO 2004	<b>20</b>

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.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

<b>COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO</b>	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA 10	MES 09	AÑO 2004	<b>21</b>

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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

<b>COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO</b>	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	
	10	09	2004	<b>22</b>

- 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 ejercitará 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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

23

juicios 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 Organismo 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.

#### Capítulo Séptimo

##### De la suplencia de los servidores públicos

**Artículo 20.** Durante las ausencias temporales del Comisionado sus funciones serán cubiertas por los Subcomisionados Médico y Jurídico, en ese orden.

Los titulares de las unidades administrativas serán suplidos en sus ausencias por un servidor público de jerarquía inmediata inferior. Para este efecto deberá remitirse oficio de designación, conteniendo la rúbrica del servidor designado, para su registro correspondiente ante la Dirección General de Administración.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**24**

#### Transitorios

**PRIMERO.-** Se abroga el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el diez de octubre de dos mil dos.

**SEGUNDO.-** El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 8o. fracción II del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el Consejo de la Comisión, en su Séptima Sesión Extraordinaria, celebrada en la Ciudad de México, Distrito Federal, el nueve de abril de dos mil tres, expidió el presente Reglamento Interno, instruyendo al Secretario Técnico para que se publique en el **Diario Oficial de la Federación**.-

El Presidente del Consejo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, **Carlos Tena Tamayo**.- Rúbrica.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

**COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO**

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**25**

### VI. MISION Y VISION

#### MISION

“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 los ámbitos público y privado, actuando con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto, mediante la gestión, la conciliación y el arbitraje.

#### Visión

Ser un factor de éxito y confianza en los servicios de salud en México.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

<b>COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO</b>	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	
	10	09	2004	<b>26</b>

### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

#### 1.4 Comisión Nacional

1.4.0.0.1 Dirección de Coordinación

1.4.0.0.2 Dirección de Comunicación Social

1.4.0.0.2.1 Subdirección de Ediciones

1.4.0.0.3 Órgano Interno de Control

1.4.0.0.3.1 Subdirección de Quejas y Responsabilidades

1.4.0.0.3.2 Subdirección de Auditoría Interna

#### 1.4.1 Dirección General de Administración

1.4.1.0.1 Dirección de Recursos Humanos

1.4.1.0.1.1 Subdirección de Recursos Humanos

1.4.1.0.1.1.1 Departamento de Recursos Humanos

1.4.1.0.2 Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

1.4.1.0.2.1 Subdirección de Rec. Mat. Y Servicios Generales

1.4.1.0.2.0.1 Departamento Jurídico

1.4.1.0.3 Dirección de Recursos Financieros

1.4.1.0.3.1 Subdirección de Finanzas

1.4.1.0.3.2 Subdirección de Contabilidad

#### 1.4.2 Dirección General de Calidad e Informática

1.4.2.0.1 Dirección de Calidad

1.4.2.0.1.1 Subdirección de Calidad

1.4.2.0.1.2 Subdirección de Planeación

1.4.2.0.2 Dirección de Informática

1.4.2.0.2.1 Subdirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas

1.4.2.0.2.1.1 Departamento de Desarrollo de Sistemas

1.4.2.0.2.2 Subdirección de Estadística



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**27**

- 1.4A Subcomisión Médica
  - 1.4A.0.0.1 Dirección de Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento
    - 1.4A.0.0.1.1 Subdirección de Seguimiento
- 1.4A.1 Dirección General de Orientación y Gestión
  - 1.4A.1.0.1 Dirección Médica ( 3 )
  - 1.4A.1.0.2 Dirección Jurídica ( 2 )
    - 1.4A.1.0.2.0.1 Departamento Jurídico ( 2 )
  - 1.4A.1.0.0.1 Subdirección Médica
  - 1.4A.1.0.0.2 Subdirección de Orientación ( 2 )
- 1.4A.2 Dirección General de Conciliación
  - 1.4A.2.0.0.1 Subdirección de Seguimiento
    - 1.4A.2.0.0.0.1 Departamento de Archivo
  - 1.4A.2.0.1 Dirección Jurídica
    - 1.4A.2.0.1.1 Subdirección Jurídica
      - 1.4A.2.0.1.1.1 Departamento de Notificaciones
  - 1.4A.2.0.2 Dirección Médica ( 6 )
    - 1.4A.2.0.2.1 Subdirección Médica
  - 1.4A.2.0.3 Dirección Jurídica
    - 1.4A.2.0.3.1 Subdirección Jurídica
      - 1.4A.2.0.3.1.1 Departamento Jurídico
- 1.4A.3 Dirección General de Arbitraje
  - 1.4A.3.0.0.1 Subdirección de Apoyo al Proceso
  - 1.4A.3.0.1 Dirección de Sala Arbitral
  - 1.4A.3.0.2 Dirección de Arbitraje Jurídico
  - 1.4A.3.0.3 Dirección de Arbitraje Médico
  - 1.4A.3.0.4 Dirección de Sala Pericial
  - 1.4A.3.0.5 Dirección de Coordinación Pericial ( 3 )
    - 1.4A.3.0.5.1 Subdirección de Coordinación Pericial ( 2 )



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**28**

1.4A.3.0.6 Dirección de Sala Arbitral  
1.4A.3.0.7 Dirección de Arbitraje Jurídico

1.4A.3.0.8 Dirección Jurídico Pericial  
1.4A.3.0.9 Dirección de Arbitraje Médico

1.4B Subcomisión Jurídica

1.4B.1.0.1 Dirección de Asuntos Jurídicos  
1.4B.1.0.1.1 Subdirección de Asuntos Contenciosos

1.4B.1 Dirección General de Difusión e Investigación

1.4B.1.0.1 Dirección de Difusión  
1.4B.1.0.1.1 Subdirección de Enseñanza  
1.4B.1.0.1.1.1 Departamento de Enseñanza

1.4B.1.0.1.2 Subdirección de Vinculación  
1.4B.1.0.1.2.1 Departamento e Vinculación

1.4B.1.0.2 Dirección de Investigación

1.4B.1.0.2.1 Subdirección de Investigación  
1.4B.1.0.2.1.1 Departamento de Investigación



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

**COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO**

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**28 A**

### VIII ORGANOGRAMA



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

29

### IX DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

#### 1.4 COMISIONADO NACIONAL

##### OBJETIVO

Determinar, dirigir y controlar la política de la Comisión con sujeción a los lineamientos que emita el Consejo, de conformidad con la normativa que al efecto sea aplicable, así como en congruencia con los objetivos estratégicos 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.

##### FUNCIONES:

Determinar, dirigir y controlar la política de la Comisión con sujeción a los lineamientos que emita el Consejo, de conformidad con la normativa que al efecto sea aplicable, así como 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.

Someter al acuerdo del Consejo de la Comisión, los asuntos competentes de éste.

Aprobar con la participación que le corresponda al Consejo, la organización y el funcionamiento de la Comisión, así como también adscribir las direcciones generales y demás unidades administrativas previstas en el presente ordenamiento, conforme a las autoridades que al respecto emitan las dependencias globalizadoras.

Informar anualmente al Titular del Ejecutivo Federal, sobre las actividades de la Comisión, procurando que este informe sea difundido ampliamente entre la sociedad.

Autorizar el contenido del órgano oficial de difusión de la Comisión, que de manera trimestral dará a conocer las actividades desarrolladas en el cumplimiento de su objeto.

Expedir el Manual de Organización de la Comisión, que deberá publicarse en el órgano oficial de difusión de la misma, así como también aquellos manuales de organización, procedimientos y otros, necesarios para el mejor funcionamiento de la institución.

Autorizar, con la participación que le corresponda al Consejo el nombramiento de los titulares de las unidades administrativas adscritas a los Subcomisionados 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.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**30**

Acordar con los Subcomisionados los asuntos de sus respectivas competencias.

Supervisar el ejercicio de las atribuciones de los titulares de las unidades administrativas bajo su dependencia directa.

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.

Someter a consideración del Consejo, el Reglamento Interno así como el de procedimiento para la Atención de Quejas.

Disponer y autorizar la emisión de los acuerdos, laudos y opiniones en asuntos de la competencia de la Comisión.

Someter al seno del Consejo el Programa Presupuesto Anual de la Comisión y verificar su correcta y oportuna ejecución.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

31

#### 1.4.0.0.1 DIRECCION DE COORDINACION

##### OBJETIVO

Coordinar los mecanismos de colaboración con las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico y propicia la creación de Instituciones análogas en las entidades federativas

##### FUNCIONES:

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.

Desempeñar las funciones que correspondan al cargo de Secretario Técnico del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

Dar seguimiento a los compromisos que adopte el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

Atender los requerimientos de información que hagan llegar a la Comisión Nacional los titulares de las Comisiones de Arbitraje Médico en las entidades federativas.

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.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

32

#### 1.4.0.0.2 DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL

##### OBJETIVO

Promover la comunicación de la CONAMED con una visión integral, tanto externa como internamente, basándose las políticas institucionales, a través de estrategias que permiten lograr el posicionamiento de la institución en la sociedad y de manera interna, coadyuvando a mejorar la comunicación entre el personal.

##### FUNCIONES:

Elaboración y ejecución del Programa Rector de Comunicación Social.

Asesorar al Comisionado Nacional en la conducción de las políticas de comunicación institucional.

Conducir la producción gráfica y publicitaria de los productos comunicativos.

Evaluar la información institucional que se difunde en los medios de comunicación.

Evaluar y atender las demandas de información de los medios de comunicación.

Gestionar y vincularse con los medios de comunicación y así promover las funciones y acciones de la Institución.

Gestionar lo necesario para obtener la autorización y difusión de los mensajes para radio y televisión ante las instancias competentes.

Coordinar la integración del archivo fotográfico y audiovisual de los eventos institucionales y participaciones de funcionarios en los medios de comunicación.

Emitir el informe mensual de gastos de comunicación social ante la Secretaria de la Función Pública.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**33**

Definir, elaborar y ejecutar el programa rector de comunicación social autorizado.

Proponer y dar seguimiento al gasto presupuestal de las partidas asignadas al área.

Recibir y atender a los medios de comunicación.

Coordinar las acciones de comunicación interna.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**34**

#### 1.4.0.0.2.1 SUBDIRECCION DE EDICIONES

##### OBJETIVO

Diseñar y desarrollar la producción de los diversos productos comunicativos impresos de la institución, tanto internos como externos, cuidando que cumplan con la identidad gráfica institucional. Toma de fotografías para la ilustración de materiales impresos y de los eventos institucionales.

##### FUNCIONES:

Elaborar el diseño gráfico aplicado a los siguientes productos: Identidad gráfica de eventos institucionales, como logotipos, posters, mantas, flyers, invitaciones, gafetes, personificadores, etc.

Elaborar el diseño Editorial aplicado a los siguientes productos: Revista CONAMED, memorias, cuadernillos, informes, folletos, etc.

Elaborar los productos comunicativos internos: Periódico Mural, Tablero Caliconamed, tablero de avisos, etc.

Producción electrónica de productos comunicativos que se difunden a través de Internet.

Diseñar productos para la página web institucional.

Investigar y mantener lista de proveedores en relación a las características técnicas solicitadas y sus respectivas cotizaciones.

Supervisar la producción editorial.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**35**

#### 1.4.0.0.3 ORGANO INTERNO DE CONTROL

##### OBJETIVO

Apoyar a todas las áreas de la Comisión con el fin de contribuir en el efectivo desempeño de sus responsabilidades, evaluando los sistemas de control establecidos y emitiendo recomendaciones para optimizar su funcionamiento y calidad de la información que de ellos emana, con el propósito de incrementar el grado de economía, eficiencia y eficacia con que se alcanzan las metas y objetivos.

##### FUNCIONES:

Recibir quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y darles seguimiento; investigar e imponer las sanciones aplicables en los términos de la nueva Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos,

Dictar resoluciones en los recursos de revocación que interpongan los servidores públicos, y de revisión que se hagan valer en contra de las resoluciones de las inconformidades previstas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, que compete conocer al Titular del área de Responsabilidades.

Realizar la defensa jurídica de las resoluciones que emitan las diversas instancias jurisdiccionales.

Implementar el sistema Integral de Control Gubernamental y vigilar el cumplimiento de las normas de control que expida la Secretaría de la Función Pública.

Programar y realizar auditorías, investigaciones, inspecciones o visitas de cualquier tipo.

Coordinar la formulación de anteproyectos de programas y presupuesto del Órgano Interno de Control, y proponer las adecuaciones que requiera el correcto ejercicio del presupuesto.

Denunciar ante las autoridades competentes los hechos de que tenga conocimiento y puedan ser constitutivos de delitos.

Requerir a las unidades administrativas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la información necesaria para cumplir con sus atribuciones, y brindar la asesoría que le requieran en el ámbito de su competencia.

Llevar acabo programas específicos tendientes a verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los servidores públicos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Coordinar y participar en la realización de acciones preventivas tendientes a optimizar la administración de los recursos, del cumplimiento de las actividades conferidas a la Comisión, a través de la asistencia a los



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**36**

Subcomités de Adquisiciones, de la Comisión Técnica de Apoyo a la Gestión y reuniones en las que resulte conveniente asistir en función del marco de actuación del Órgano Interno de Control y necesidades de la propia Comisión.

Definir los requerimientos de capacitación del personal del Órgano Interno de Control y programar la asistencia a los cursos que requieran para el mejor cumplimiento de la función de esta instancia.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

37

#### 1.4.0.0.3.1 SUBDIRECCION DE QUEJAS Y RESPONSABILIDADES.

##### OBJETIVO:

Poner a disposición de la ciudadanía en general los mecanismos a través de los cuales se reciban consultas, sugerencias, quejas y denuncias relacionadas con la gestión de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y con base en ello, salvaguardar la legalidad, imparcialidad y eficiencia que deben observar los servidores públicos en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, fincándoles las responsabilidades administrativas que sean procedentes; así como atender y resolver oportunamente las Inconformidades que presenten las personas físicas o morales que participen en los procedimientos de adjudicación de adquisiciones, arrendamientos y servicios y obra pública en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

##### FUNCIONES:

Coadyuvar en la recepción de quejas y denuncias que se formulen por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos adscritos a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, llevando a cabo las investigaciones conducentes para efecto de su integración, así como captar y gestionar las peticiones sobre trámites y servicios que presente la ciudadanía y dar cumplimiento a los lineamientos y criterios técnicos que emita la Secretaría de la Función Pública en materia de atención ciudadana.

Promover y establecer los medios adecuados a fin de que el ciudadano pueda fácilmente presentar sus quejas, denuncias, consultas, sugerencias y peticiones (módulos de atención, facilidades de correo, folletería, buzones, etc.)

Registrar, controlar y dar seguimiento a las quejas, denuncias, consultas y sugerencias que presenten los ciudadanos, asesorándolos para el adecuado planteamiento de sus peticiones y, en su caso, canalizarlos a la instancia competente para conocer de ellas.

Actualizar semanalmente el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC), el cual se reporta a la Dirección General de Atención Ciudadana de la Secretaría de la Función Pública.

Conocer previamente a la presentación de una inconformidad, de las irregularidades que a juicio de los interesados se haya cometido en los procedimientos de adjudicación de adquisiciones y servicios, así como de obras públicas que lleven a cabo con la finalidad de que las mismas se corrijan cuando así proceda.

Turnar al área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control, cuando así proceda, las quejas y denuncias respectivas y realizar el seguimiento del procedimiento disciplinario correspondiente hasta su resolución.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**38**

Apoyar a la Secretaría de la Función Pública en la recepción y atención de conciliaciones presentadas por proveedores y contratistas.

Iniciar e instruir el procedimiento administrativo disciplinario a fin de determinar las responsabilidades a que hubiere lugar e imponer, en su caso las sanciones en los términos de la nueva Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Verificar los registros de los asuntos de su competencia en el libro de gobierno electrónico.

Proporcionar al Titular del Órgano Interno de Control los elementos necesarios a efecto de que se dicten las resoluciones en los recursos de revocación interpuestos por servidores públicos respecto de la imposición de sanciones administrativas, así como realizar la defensa jurídica de las resoluciones que se emitan ante las diversas instancias jurisdiccionales, representando al Titular de la Secretaría de la Función Pública.

Apoyar al 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, así como solicitar a las unidades administrativas la información requerida para el cumplimiento de sus funciones.

Prevenir y combatir las desviaciones normativas de los servidores públicos en sus diversas manifestaciones, promoviendo acciones para evitar su recurrencia.

Difundir a nivel institucional la normatividad en materia de responsabilidades administrativas y situación patrimonial.

Aplicar los criterios establecidos para la infracción-sanción en la instrucción de los procedimientos administrativos de responsabilidades a que haya lugar.

Dar seguimiento a las resoluciones sancionadoras de conducta de los servidores públicos, a efecto de vigilar su cumplimiento.

Requisitar e Informar a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, el registro de servidores públicos sancionados (hoja básica de información).

Elaborar y mantener actualizados los Manuales Administrativos correspondientes.

Atender, informar y orientar en materia de responsabilidades y situación patrimonial.

Actualizar semanalmente el Sistema de Responsabilidades, el cual se reporta a la Dirección General de Responsabilidades de la Secretaría de la Función Pública.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

39

Actualizar en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana, las resoluciones que se emitan en los procedimientos administrativos que deriven de quejas o denuncias.

Recibir y resolver las inconformidades interpuestas por los actos que contravengan lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Atender, informar y orientar a los particulares para la adecuada presentación de las inconformidades.

Recibir, registrar y dar trámite a las inconformidades que se presenten.

Solicitar los informes necesarios que deban rendirse.

Integrar los expedientes respectivos.

Someter a consideración del Titular de Órgano Interno de Control la suspensión de los procedimientos de adjudicación en Adquisiciones.

Analizar y determinar de acuerdo a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la admisión o desechamiento de las inconformidades.

Desarrollar los procedimientos de análisis e investigación de las inconformidades.

Emitir las resoluciones que correspondan.

Analizar y determinar de acuerdo con la nueva Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, las presuntas responsabilidades de los servidores públicos que puedan derivarse de las inconformidades, con motivo de las irregularidades determinadas, turnarlas para su investigación a responsabilidades.

Turnar los expedientes de los asuntos que se dieron ingreso a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial de la Secretaría de la Función Pública para su investigación y resolución.

Determinar de acuerdo con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sector Público, el conocimiento que deba hacerse de los asuntos a la Unidad de Normatividad sobre Adquisiciones, Obras Públicas Servicios y Patrimonio Federal de la Secretaría de la Función Pública.

Proponer las medidas y acciones preventivas y correctivas que en materia de inconformidades deban observarse.

Desahogar las consultas relacionadas con la materia.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**40**

Difundir la normatividad aplicable.

Actualizar semanalmente el Sistema de Inconformidades, el cual se reporta a la Dirección General de Inconformidades de la Secretaría de la Función Pública.

Mantener coordinación y comunicación permanente con la Secretaría de la Función Pública en las áreas de quejas, responsabilidades e inconformidades.

Promover la capacitación permanente en materia de Quejas, Responsabilidades e Inconformidades.

Controlar los registros de los asuntos de su competencia y expedir las certificaciones de los documentos que obren en sus archivos



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

41

#### 1.4.0.0.3.2 SUBDIRECCION DE AUDITORÍA INTERNA

##### OBJETIVO

Coordinar y ejecutar auditorías, revisiones especiales y actividades tendientes a determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos asignados a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, así como verificar la observancia de la Legislación aplicable a las áreas y a la operación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

##### FUNCIONES:

Vigilar el adecuado cumplimiento de las normas de control, fiscalización y evaluación que emita la Secretaría de la Función Pública.

Establecer coordinación con las unidades administrativas de la Secretaría de la Función Pública, o con aquellas instancias de fiscalización determinadas, a efecto de realizar auditorías en materia presupuestal, financiera y operativa, así como evaluar la estructura del control interno establecido.

Realizar 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 la Leyes, Reglamentos y Políticas aplicables;

Requerir a las unidades administrativas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, información y documentación así como su colaboración para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones.

Auxiliar al Titular del Órgano Interno de Control en la formulación de los requerimientos, información y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en la materia.

Promover los sistemas de control, las políticas, procedimientos y registros que garanticen el cumplimiento efectivo de los programas y metas, que se apeguen a la normatividad aplicable y atiendan a las medidas de austeridad y disciplina presupuestal.

Elaborar los proyectos del Programa Anual de Trabajo (PAT), a efecto de presentarlo al Titular del Órgano Interno de Control, incluyendo las que en materia de control y evaluación deban realizarse, así como, practicar auditorías y revisiones de todo tipo, a las diversas áreas del organismo e informar a sus titulares el resultado de las intervenciones de conformidad con el PAT.

Sugerir medidas correctivas a las observaciones detectadas y dar seguimiento a las recomendaciones propuestas, hasta su total solventación.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**42**

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.

Desarrollar funciones de asesoría en diversos aspectos como: adquisiciones, tesorería, contabilidad, presupuestos y recursos humanos, entre otros.

Informar 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.

Dar atención y seguimiento a las observaciones de las diferentes instancias fiscalizadoras como la Secretaría de la Función Pública, Contaduría Mayor de Hacienda y Auditores Externos.

Participar en los eventos distintos a la realización de auditorías, relacionados con la función de fiscalización y representar al Órgano Interno de Control.

Vigilar y comprobar el cumplimiento de las normas, lineamientos y disposiciones legales que regulan el funcionamiento de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Verificar que los sistemas de información, registro y control generen información oportuna y veraz para la toma de decisiones.

Verificar el empleo racional de los recursos humanos, materiales y financieros de las unidades que conforman la Comisión.

Asistir a los comités y subcomités de la Comisión e informar al Titular del Órgano Interno de Control lo que corresponda.

Coordinar la preparación de la información correspondiente al Comité de Control y Auditoría (COCOA).

Elaborar y presentar los informes mensuales, trimestrales y ejecutivos resultantes de las revisiones, con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de la Función Pública.

Revisar el cumplimiento de las acciones de los diversos programas gubernamentales.

Realizar aquellas revisiones especiales solicitadas por la Secretaría de la Función Pública.

Atender requerimientos de diversa índole que solicite la Secretaría de la Función Pública, en materia de control y auditoría.

Elaborar y mantener actualizados los Manuales Administrativos correspondientes.

Promover la capacitación permanente en materia de auditoría.

Llevar los registros de los asuntos de su competencia y expedir las certificaciones de los documentos que obren en sus archivos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

43

#### 1.4.1 DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

##### OBJETIVO

Planear, evaluar, conducir, proponer y concertar las operaciones de la Dirección en coordinación con las autoridades ó enlaces de la Secretaría de Salud, Subcomisionados, Directores Generales y Directores de área de la CONAMED, con la finalidad de obtener los recursos humanos, materiales y financieros que apoyen las actividades sustantivas de la CONAMED.

##### FUNCIONES

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;

Emitir 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;

Conducir el proceso anual de programación–presupuestación de la Comisión;

Determinar 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;

Autorizar 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;

Conducir 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;

Emitir las constancias de nombramiento de los mandos superiores, medios y demás personal profesional y de apoyo adscrito a la Comisión;

Conducir el proceso del reclutamiento, selección y contratación de personal de acuerdo a las políticas establecidas y en apego a la normativa vigente en la materia;

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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**44**

Emitir y coordinar el programa de capacitación y desarrollo para todo el personal, con sentido humano;

Proponer y establecer el programa de medición de clima laboral en la Comisión;

Conducir 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

Evaluar y llevar a cabo la conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de conformidad con la normativa vigente

Proponer las políticas y criterios en apego a la normativa vigente para el ejercicio del gasto;

Presidir el Subcomité de Adquisiciones y Obras Públicas de la Comisión;

Establecer, coordinar y vigilar la operación del Programa Interno de Protección Civil, para el personal, instalaciones, bienes e información de la Comisión;

Conducir el Sistema de Administración de Documentos y el Archivo Administrativo de la Comisión y proporcionar, cuando corresponda, la información institucional derivada de éste;

Expedir certificaciones y autenticar documentos relacionados con sus atribuciones;

Proponer 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;

Proponer 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;

Autorizar el registro de nombramientos de servidores públicos de mandos superiores y medios al servicio de la Comisión;

Proponer las acciones administrativas necesarias en los casos de incumplimiento de obligaciones pactadas por la Comisión en instrumentos legales suscritos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

45

#### 1.4.1.0.1 DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

##### OBJETIVO

Administrar en forma integral los recursos para el desarrollo del personal que conforma la CONAMED, bajo esquemas de productividad, calidad y eficiencia, que propicien sus asignación y aprovechamiento, así como coordinar el desarrollo de los servicios de apoyo administrativo para atención de las áreas sustantivas y adjetivas.

##### FUNCIONES:

Proponer y ejecutar, en su caso, las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la programación, presupuestación y administración integral de los recursos humanos, de que disponga la Comisión;

Contribuir en la realización de 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;

Coordinar las actividades relacionadas con la aplicación de la Ley y su Reglamento del Servicio Profesional de Carrera;

Coordinar la expedición de las constancias de nombramiento de los mandos superiores, medios y demás personal profesional y de apoyo adscrito a la Comisión;

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

Aplicar el programa de medición de clima laboral en la Comisión;

Conducir la elaboración de las Descripciones de Puesto del Personal de la Conamed, de conformidad a lo establecido en la Ley y Reglamento del Servicio Profesional de Carrera;

Proponer y ejecutar el Programa anual de capacitación, para el personal de la Conamed, de conformidad a lo establecido en la Ley y Reglamento del Servicio Profesional de Carrera;

Coordinar la elaboración del Programa Interno de Protección Civil y su ejecución en las instalaciones de la Conamed;

Programar las actividades relacionadas con la evaluaciones (MAP y SELEC), tanto al personal de la Comisión, así como a candidatos de nuevo ingreso.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**46**

Coordinar y supervisar que se lleven a cabo las actividades trimestrales del pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público;

Notificar y dar seguimiento a los reportes de los indicadores del Programa de Combate a la Corrupción;

Coparticipar en las acciones administrativas necesarias en los casos de incumplimiento de obligaciones pactadas por la Comisión en instrumentos legales suscritos,

Dar seguimiento a las sugerencias del Órgano Interno de Control de la Conamed.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

47

#### 1.4.1.0.1.1 SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

##### OBJETIVO

Coordinar el proceso de asignación de los recursos humanos a las áreas que conforman la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, así como realizar los movimientos administrativos de personal, programar las actividades de capacitación y de prestaciones al personal.

##### FUNCIONES:

Intervenir en la ejecución de las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la administración integral de los recursos humanos, de que disponga la Comisión;

Coordinar la elaboración de los manuales generales de organización y procedimientos de la Comisión, de acuerdo con la normativa vigente.;

Participar en las actividades relacionadas con la aplicación de la Ley y su Reglamento del Servicio Profesional de Carrera;

Elaborar las constancias de nombramiento de los mandos superiores, medios y demás personal profesional y de apoyo adscrito a la Comisión;

Apoyar en la realización del programa de las actividades recreativas, deportivas, sociales y culturales, necesarias para el desarrollo integral del personal de la Comisión;

Participar en la aplicación del programa de medición de clima laboral en la Comisión;

Asesorar a la áreas de la Conamed para la elaboración de las Descripciones de Puesto del Personal de la Conamed, de conformidad a lo establecido en la Ley y Reglamento del Servicio Profesional de Carrera;

Participar en la aplicación del Programa anual de capacitación, para el personal de la Conamed, de conformidad a lo establecido en la Ley y Reglamento del Servicio Profesional de Carrera;

Proponer el Programa Interno de Protección Civil y su ejecución en las instalaciones de la Conamed;

Aplicar las evaluaciones (MAP y SELEC), tanto al personal de la Comisión, así como a candidatos de nuevo ingreso;

Elaborar los trámites para el pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público;



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**48**

Participar en la elaboración de los reportes de los indicadores del Programa de Transparencia y Combate a la Corrupción;

Proporcionar la información y documentación requerida para dar seguimiento a las sugerencias del Órgano Interno de Control de la Conamed;

Concentrar la información que se presenta en los buzones de sugerencias y presentar reportes y acciones de mejora.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

49

#### 1.4.1.1.1.1 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

##### OBJETIVO

Proporcionar apoyo administrativo en general para la ejecución de los procedimientos registrados y cumplir en forma oportuna y satisfactoria con los objetivos y responsabilidades de la Dirección de Recursos Humanos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

##### FUNCIONES:

Recopilar la documentación requerida al personal de nuevo ingreso a la Institución.

Elaborar la documentación correspondiente, para la formalización del personal de nuevo ingreso ante la Secretaría de Salud.

Elaborar los formatos establecidos para la aplicación de sanciones por incidencias, así como trámite de los mismos.

Integrar y controlar el expediente único de personal, así como su actualización.

Coordinar el pago de las nominas tanto ordinarias, extraordinarias y diversas.

Realizar la comprobación ante las instancias correspondientes los pagos efectuados a los trabajadores de la Institución.

Apoyar en la realización de las actividades de los Programas de Capacitación y Recreativo y Cultural de la Institución.

Gestionar lo relativo a prestaciones a que tienen derecho los trabajadores, ante las instancias que correspondan.

Apoyar en la aplicación de la Evaluación de Efectividad Gerencial (MAP), para el personal de Mando Medio y Superior.

Participar en la elaboración del Programa Interno de Protección Civil de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico así como en su ejecución.

Gestionar en forma trimestral el pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público .

Elaborar de reportes de los indicadores, así como del Programa de Transparencia y Combate a la Corrupción.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

50

#### 1.4.1.0.2 DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

##### OBJETIVO

Administrar los recursos materiales y servicios generales de conformidad con el presupuesto autorizado y de acuerdo a la normativa vigente, considerando la racionalidad, disciplina y austeridad presupuestal.

##### FUNCIONES:

Establecer y supervisar, en su caso, las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos materiales y servicios generales.

Instrumentar y supervisar los programas de apoyo para la realización de los funciones de la Comisión.

Supervisar la elaboración del Programa Anual de Adquisiciones y el seguimiento al mismo.

Administrar los procesos para las adquisiciones y contratación de bienes necesarios para la operación.

Administrar el mantenimiento permanente de las instalaciones, vehículos, mobiliario y equipo de oficina así como la operación de los servicios generales.

Participar como Secretario Ejecutivo en el Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Participar como Presidente del Subcomité de Revisión de Bases.

Instrumentar y vigilar que el Sistema de Administración de Archivos se conduzca de acuerdo a la normativa correspondiente.

Presidir los actos de apertura, propuestas técnicas y económicas, fallos y todos los que resulten de licitaciones públicas e invitaciones a cuando menos tres personas.

Controlar y vigilar el cumplimiento y la ejecución de contratos y pedidos.

Administrar la prestación de los servicios de vigilancia e intendencia.

Aplicar las acciones administrativas en los casos de incumplimientos a obligaciones contractuales.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**51**

Vigilar las acciones de control y supervisión inherentes al inventario del activo fijo y al almacén de bienes de consumo.

Vigilar el cumplimiento de los lineamientos para el control del activo fijo asignado de la CONAMED.

Supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos y establecidas para los servicios de apoyo administrativo.

Instrumentar acciones para llevar a cabo actividades prioritarias y urgentes con relación a mantenimientos y servicios de apoyo.

Supervisar el Programa de Transparencia y Combate a la Corrupción y la emisión de reportes.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

52

#### 1.4.1.0.2.1 SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

##### OBJETIVO

Supervisar y controlar la adquisición de bienes y contratación de servicios de conformidad con el presupuesto autorizado y de acuerdo a la normativa vigente, así como el mantenimiento de la infraestructura y la operación de los servicios de apoyo administrativo.

##### FUNCIONES:

Aplicar las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos materiales y servicios generales

Controlar los programas de apoyo administrativo y sus actividades.

Elaborar el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y dar seguimiento al mismo

Coordinar la calendarización de los procedimientos de Licitación Pública, de Invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa.

Elaborar proyectos de bases de Licitación Pública y de Invitación a cuando menos tres personas.

Integrar la documentación de las carpetas de asuntos a tratar en el Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y del Subcomité de Revisión de Bases.

Participar como Vocal en el Subcomité de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios.

Participar como Secretario Ejecutivo en el Subcomité de Revisión de Bases.

Coordinar el Sistema de Administración de Archivos de acuerdo a la normativa correspondiente.

Recibir y analizar la documentación correspondiente a los eventos de Licitación Pública y de Invitación a cuando menos tres personas y de Adjudicación Directa.

Generar e integrar los contratos y pedidos de los procedimientos de adquisición así como el seguimiento oportuno de los mismos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**53**

Integrar en expedientes la documentación requerida para los procedimientos de adquisiciones.

Coordinar y en su caso intervenir en los procesos de adquisiciones.

Cuantificar, emitir y gestionar los resultados y acciones a seguir en los casos de incumplimientos a obligaciones contractuales

Supervisar y controlar los inventarios de activo fijo y de bienes de consumo así como el proceso de recepción, salvaguarda, registro y entrega de bienes..

Recibir y tramitar las requisiciones de bienes y servicios externos vía Intranet.

Gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de suficiencia presupuestal.

Integrar y coordinar la emisión de informes y reportes remitidos a las diferentes instancias, referentes a adquisiciones y contrataciones.

Integrar y controlar el Programa de Transparencia y Combate a la Corrupción, así como los Reportes emitidos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**54**

#### 1.4.1.0.2.0.1 DEPARTAMENTO JURIDICO

##### OBJETIVO

Otorgar soporte legal en las actividades administrativas de conformidad con la normativa aplicable y elaborar proyectos de instrumentos contractuales para la dictaminación jurídica por el área correspondiente.

##### FUNCIONES:

Participar en la elaboración de la documentación que se presenta en el Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como en el Subcomité de Revisión de Bases.

Formular los proyectos de convenios, contratos, pedidos y demás instrumentos jurídicos para la dictaminación jurídica.

Generar los proyectos de contratos de servicios profesionales para la obtención de asesorías externas.

Participar asesorando en los actos de apertura de propuestas técnicas y económicas, fallos y todos los que resulten de los procedimientos de adquisiciones o contratación de servicios.

Apoyar en la interpretación del clausulado contractual de los instrumentos jurídicos que suscribe la Conamed.

Coadyuvar en el cumplimiento y ejecución de contratos y pedidos.

Apoyar al cumplimiento de la normativa para la regulación del uso de bienes muebles e inmuebles asignados a la CONAMED.

Instrumentar los mecanismos normativos de enlace jurídico entra la Coordinadora de Sector y la CONAMED.

Dar seguimiento al Aseguramiento de bienes para salvaguardar el patrimonio asignado a la Dependencia por parte de la Federación.

Asesorar en la interpretación jurídica de la normativa aplicable a las actividades administrativas.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

55

#### 1.4.1.0.3 DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS

##### OBJETIVO

Administrar los recursos financieros que permitan su aplicación eficaz, eficiente y congruente, con el objeto de coadyuvar en el logro de la Misión, Objetivos y Proyectos Estratégicos del Organismo.

##### FUNCIONES:

Coordinar la ejecución de las Políticas, Normas, Sistemas y Procedimientos, para la programación y Presupuestación Financiera.

Emitir y ejecutar los programas de apoyo para la realización de las funciones de la Dirección General de Administración en materia de Recursos Financieros.

Coordinar, consolidar el proceso anual de Programación y Presupuesto de acuerdo a las necesidades del organismo y en apego a la normatividad vigente.

Vigilar el ejercicio, presupuestal y contable; así como proporcionar dicha información a las instancias competentes conforme a la Normatividad establecida.

Programar, autorizar y evaluar el flujo de efectivo, acorde al presupuesto autorizado y a las políticas establecidas, que permita el pago a proveedores, prestadores de servicios y pago de gastos del personal de la Comisión.

Coordinar y programar los registros de las operaciones contables-presupuestales con base a la norma.

Coordinar el registro y envío del Sistema Integral de Información (SII), al Comité Técnico de Información.

Dirigir las gestiones ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la SS, relativas al presupuesto y contabilidad.

Análisis del ejercicio presupuestal, determinación de variaciones y explicaciones de los mismos, así como proponer las medidas para la reorientación del gasto de acuerdo al presupuesto autorizado.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**56**

Coordinar la formulación de los Estados Financieros y Ejercicio del presupuesto mensual, trimestral y anual y hacerlo del conocimiento a la Dirección General de Administración de la Comisión y a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud y otras instancias de control.

Coordinar la elaboración de informes para la integración de las carpetas de H. Consejo y del Comité de Control de Auditoría.

Manejar las actualizaciones a la normatividad vigente aplicables a las funciones de la Dirección General de Administración, que permita proponer políticas en apego a la Normatividad vigente para el ejercicio del gasto.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

57

#### 1.4.1.0.3.1 SUBDIRECCION DE FINANZAS

##### OBJETIVO

Programar y controlar la adecuada aplicación de los recursos financieros, asignados a la CONAMED, llevando a cabo su registro presupuestal, conforme a la normatividad establecida, contribuyendo a la optimización del uso de los recursos.

##### FUNCIONES:

Coadyuvar a la planeación, programación y presupuesto del gasto corriente y de inversión.

Controlar el ejercicio del gasto de acuerdo al monto autorizado por partida, concepto y capítulo.

Verificar y registrar las afectaciones al presupuesto y conciliar con la Subdirección de Contabilidad del Organismo y Direcciones Generales de la Secretaría de Salud.

Elaborar los Estados del Ejercicio del Presupuesto mensuales, trimestrales y anuales.

Participar en la elaboración de los formatos del Sistema Integral de Información en lo correspondiente a sus funciones.

Integrar reportes estadísticos presupuestales del Organismo, para un mejor y mayor control del mismo.

Supervisar el pago correcto de impuestos, derechos y otros (no incluye servicios personales).

Controlar el pago por las adquisiciones de bienes y servicios, contratados por la Conamed.

Solicitar y supervisar el control de la ministración de recursos financieros.

Efectuar gestiones mancomunadas ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud, relativas al presupuesto.

Elaborar de información para la integración de las carpetas del H. Consejo y del Comité de Control y Auditoría.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

58

#### 1.4.1.0.3.2 SUBDIRECCION DE CONTABILIDAD

##### OBJETIVO

Coordinar y efectuar los registros contables, derivados de las operaciones de la CONAMED, conforme a la norma establecida, emitiendo reportes que ayuden a la toma de decisiones.

##### FUNCIONES:

Coadyuvar al control de los recursos asignados.

Elaborar de Estados Financieros mensuales, trimestrales y anuales.

Elaborar de formatos del Sistema Integral de Información correspondientes a sus funciones asignadas.

Verificar y registrar las operaciones derivadas de servicios personales y conciliar con la Direcciones de Contabilidad y la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Salud.

Integrar diversos reportes relativos a la contabilidad de la CONAMED.

Efectuar conciliaciones contables - presupuestales, con la Subdirección de Finanzas

Elaborar de información para la integración de las carpetas del H. Consejo y del Comité de Control y Auditoría.

Dar seguimiento, controlar e informar del avance de la contratación de asesorías médicas.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

59

#### 1.4.2 DIRECCION GENERAL DE CALIDAD E INFORMATICA

##### OBJETIVO

Establecer los sistemas, métodos y procedimientos necesarios para desplegar un sistema de Calidad en la Institución, que involucre desde la planeación hasta la evaluación de las actividades de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con el fin de facilitar el cumplimiento de su propósito institucional.

##### FUNCIONES:

Establecer un sistema de calidad en la institución que permita que los servicios de la comisión estén a la altura de las demandas ciudadanas, en función de la Misión para la que fue creada.

Fungir como representante de la Dirección, para el sistema de gestión de calidad, conforme a los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001:2000.

Proponer y aplicar sistemáticamente mecanismos para captar y valorar las demandas que la ciudadanía manifieste en relación a la Misión de la institución.

Conducir el proceso de planeación estratégica en la CONAMED y su despliegue en toda la organización.

Asesorar y Proveer a la institución de las técnicas y herramientas de calidad requeridas para la implementación del Sistema de Calidad.

Establecer un sistema de evaluación mediante el cual se mida objetivamente el desempeño de la comisión.

Establecer un sistema de información automatizado, y proveer de tecnologías de información a la Comisión.

Evaluar y autorizar el sistema de información estadística de la comisión conforme a los lineamientos que dicten las dependencias competentes.

Participar en la elaboración de los informes institucionales que debe rendir la comisión a las autoridades competentes, a su consejo y otras instancias de conformidad con los lineamientos que se establezcan.

Participar como Coordinador en el Subcomité de Informática Institucional y los grupos técnicos creados para optimizar el uso de los sistemas y equipos informáticos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

60

#### 1.4.2.0.1 DIRECCION DE CALIDAD

##### OBJETIVO

Aplicar los sistemas, métodos y procedimientos necesarios para desplegar el Sistema de Calidad en la Institución, así como, organizar esfuerzos para desarrollar y estimular el potencial del personal, para que participe y se involucre en el proceso de mejora, y se fomente la creatividad y la capacidad para colaborar activamente en el mejoramiento de la organización, sus procesos y de sus servicios.

##### FUNCIONES:

Aplicar las acciones requeridas para el establecimiento del Sistema de Calidad.

Establecer el proceso para la identificación, diagnóstico y estandarización de los servicios internos y externos de la Comisión.

Aplicar el proceso para la documentación, rediseño y mejora de los procesos de la CONAMED.

Coadyuvar en la implantación del proceso de planeación de la CONAMED y su despliegue al interior de la misma.

Evaluar sistemáticamente los indicadores relacionados con las acciones de calidad e innovación, de tal manera que facilite la toma de decisiones y el conocimiento del nivel de madurez del Sistema de Calidad.

Planear y coordinar el proceso de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad en la CONAMED.

Evaluar permanentemente el dominio de los procesos operativos por parte del personal de la CONAMED

Coordinar y dar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Aplicar el proceso de control de no conformidades.

Conducir procesos de enseñanza-aprendizaje en materia de calidad para proporcionar las técnicas y herramientas de calidad requeridas para la implantación del Sistema de Calidad.

Dar seguimiento a los compromisos de los equipos de mejora implantados



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

61

#### 1.4.2.0.1.1 SUBDIRECCION DE CALIDAD

##### OBJETIVO

Coadyuvar a la implementación de las acciones de calidad que se realicen para el despliegue del Sistema de Gestión de Calidad.

##### FUNCIONES:

Recopilar la información de los indicadores relacionados con las acciones de calidad e innovación, de tal manera que facilite la toma de decisiones y el conocimiento del nivel de madurez del Sistema de Calidad.

Proporcionar asesoría y apoyo a las áreas para realizar la documentación de los elementos que integran el Sistema de Calidad. Así como sobre las técnicas y herramientas de calidad utilizadas para la implantación del Sistema de Calidad.

Integrar la documentación soporte para la certificación ISO 9000 y del Sistema de Calidad.

Proporcionar apoyo logístico para la ejecución de los eventos requeridos para el establecimiento del sistema de calidad.

Supervisar el proceso de inspecciones para la efectividad de la operación de los procedimientos establecidos de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad.

Apoyar el proceso de mejora continua mediante la detección de oportunidades de mejora y establecimiento de compromisos de seguimiento hasta que estas se han solucionado.

Asesorar al personal de las áreas de la Comisión definido como enlace de control de documentos y registros, acerca del manejo y criterios que deben seguirse para su adecuado manejo y resguardo.

Difundir a todo el personal de la Comisión información actualizada respecto al sistema de calidad, auditorías, control de documentos y registros e inspecciones.

Supervisar de manera permanente los procedimientos predefinidos a fin de que estos operen de manera eficiente.

Verificar la adecuada operación del sistema de gestión de calidad mediante auditorías internas a las secciones y procedimientos operativos de proceso



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

62

#### 1.4.2.0.1.2 SUBDIRECCION DE PLANEACION

##### OBJETIVO

Efectuar el seguimiento documental a la integración e implementación de la Planeación de la CONAMED, así como coadyuvar a la integración de los informes sobre la materia.

##### FUNCIONES:

Coadyuvar en la integración de la información requerida para el proceso de Planeación Institucional.

Recopilar, integrar y dar seguimiento a la documentación sobre la implementación de la Planeación Estratégica y proyectos operativos de la CONAMED en coordinación con todas las áreas de la Institución.

Apoyar en la preparación de reportes institucionales que se rinden ante el H. Consejo de la Conamed y el Comité de Control y Auditoría.

Integrar mensualmente los reportes de resultados de la Comisión.

Recopilar la información necesaria para emitir mensualmente las justificaciones a las desviaciones de los indicadores de desempeño general.

Mantener actualizados los reportes de avances.

Coadyuvar en el proceso de inspecciones de la CONAMED y llevar el control de documentos de la Dirección General dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Coadyuvar y dar seguimiento en la tramitación de los asuntos de la Dirección General con otras Direcciones Generales de la Institución.

Supervisar la actualización de la información de la planeación estratégica tanto de las Direcciones Generales como de la Institución en el INTRANET.

Coadyuvar en la integración del presupuesto operativo de la Dirección General



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

63

#### 1.4.2.0.2 DIRECCION DE INFORMATICA

##### OBJETIVO

Desarrollar e implementar las tecnologías, normas, políticas y procedimientos en materia informática que sean necesarios en la institución, para coadyuvar a una eficiente operación de la Institución y una mejor calidad del servicio a los usuarios.

##### FUNCIONES:

Coordinar la implantación de sistemas de información, automatizados que operen de manera confiable y eficaz para la toma de decisiones oportunas.

Evaluar y coordinar la implementación de tecnologías de vanguardia acorde a las necesidades, para agilizar y controlar el manejo y la explotación de la información.

Definir y supervisar que las estrategias de informática se alineen con las estrategias y objetivos de la Comisión.

Establecer estrategias y estándares de tecnologías de información que nos aseguren compatibilidad y posibilidad de crecimiento planeado.

Supervisar la salvaguarda de la información electrónica Institucional generada.

Proponer y coordinar programas de capacitación informática que contribuyan a incrementar el nivel de competencia, eficiencia y productividad de personal de la Comisión.

Definir y supervisar los estándares de servicio e indicadores de desempeño para mejorar el nivel de servicio del área de informática.

Establecer normas y políticas que regulen y agilicen el óptimo uso de los bienes y servicios informáticos.

Coordinar la implementación del programa de mantenimiento preventivo del equipo informático de la Institución.

Definir y coordinar las estrategias para mantener actualizado el inventario físico de los bienes informáticos propiedad de la CONAMED.

Proponer esquemas de utilización y adquisiciones de tecnología de información para reducir costos administrativos y operativos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

64

#### 1.4.2.0.2.1 SUBDIRECCION DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS

##### OBJETIVO

Supervisar las actividades de desarrollo de sistemas de información automatizados, del centro de cómputo y de la infraestructura de telecomunicaciones de la Comisión, así como la capacitación técnica y el servicio del soporte técnico a los usuarios.

##### FUNCIONES:

Organizar el seguimiento a los proyectos anuales de la Dirección de Informática y establecer prioridades de desarrollo de sistemas.

Supervisar el correcto progreso de los proyectos de desarrollo de sistemas.

Efectuar análisis de impacto de las solicitudes de altas, bajas y cambios de los sistemas de información.

Analizar y desarrollar nuevas alternativas para el desarrollo o migración a nuevos productos.

Verificar el correcto desarrollo de las actividades en materia de seguridad informática.

Supervisar la administración de la página de internet y la de intranet y sus respectivas cuentas de correos electrónicos.

Supervisar la realización del apoyo técnico a los usuarios para con el equipo asignado.

Verificar se ejecuten los planes de actualización del antivirus institucional.

Supervisar la ejecución de los planes de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, teléfonos y conmutador.

Supervisar el correcto funcionamiento del conmutador, el call center y el tarifador.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

65

#### 1.4.2.0.2.1.1 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS

##### OBJETIVO

Coordinar las actividades de análisis, diseño e implantación de sistemas de información automatizados y productos multimedia para los requisitos de operación de la Comisión.

##### FUNCIONES:

Realizar análisis de impacto de los nuevos productos y/o modificaciones sobre la estructura general de los sistemas.

Recopilar información para establecer el diseño conceptual de los nuevos productos.

Realizar cambios a los sistemas informáticos en producción y participar en el desarrollo de nuevos sistemas.

Coordinar y asignar las actividades a los programadores que intervienen en el desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos.

Supervisar el desarrollo de aplicaciones multimedia y WEB, realizadas por el personal a cargo.

Supervisar y asegurar la correcta administración y utilización de las bases de datos.

Proporcionar el apoyo técnico en el uso del SAQMED, a las Comisiones Estatales que cuentan con el sistema.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

66

#### 1.4.2.0.2.2 SUBDIRECCION DE ESTADISTICA

##### OBJETIVO

Coordinar la operación del sistema de información estadística, evaluación y medición de la satisfacción del cliente, con el fin de aportar información de manera oportuna ante los diversos requerimientos y de coadyuvar con la misma a la toma de decisiones para orientar las acciones de mejora en la calidad de los servicios.

##### FUNCIONES:

Coordinar la operación del Sistema de Estadística Institucional para la generación y difusión de los reportes requeridos, con oportunidad y confiabilidad para la toma de decisiones institucional.

Proporcionar la información estadística que deba rendir la Comisión a las autoridades competentes, a su Consejo y otras instancias que la requieran, de conformidad con los lineamientos que se establezcan.

Coadyuvar al diseño de herramientas informáticas que deban ser implementadas para fines estadísticos y participar de manera permanente en los procesos de verificación que aseguren su óptimo funcionamiento.

Generar información sobre los indicadores estratégicos y de gestión definidos para la evaluación del desempeño institucional.

Establecer con las áreas sustantivas de la Institución, la coordinación necesaria para garantizar el adecuado desarrollo de acciones que estén vinculadas a los sistemas de información y evaluación que coordina la Subdirección de Estadística y Evaluación.

Coordinar la ejecución del Sistema de medición de satisfacción del cliente conforme a procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad; basado en estudios periódicos de enfoque al cliente que el área realice.

Elaborar la planeación de los proyectos que se propongan para el cumplimiento de las funciones y logro de objetivos propios del área.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**67**

Proponer mecanismos o acciones de mejora continua que conlleven a optimizar los procesos relacionados con los proyectos y servicios del área.

Asesorar o capacitar al personal asignado al área, a fin de facilitar su desempeño con eficiencia y eficacia, en bienestar de los usuarios.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

68

#### 1.4A SUBCOMISIÓN MÉDICA

##### OBJETIVO

Contribuir a coordinar y evaluar el proceso de atención de inconformidades por conflictos suscitados entre los usuarios y sus familiares y prestadores de servicios médicos, garantizando la transparencia, confidencialidad e imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución de las inconformidades, mediante los procedimientos de orientación, asesoría, gestión inmediata, conciliación y arbitraje.

##### FUNCIONES:

Representar al Comisionado Nacional durante sus ausencias.

Autorizar la información sobre datos y cooperación técnica que soliciten otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en materia de arbitraje médico.

Representar a la Comisión en las actividades, consejos, órganos de gobierno, o cuerpos colegiados de cualquier naturaleza, en que ésta participe y el Comisionado le indique.

Dirigir la homologación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico a nivel nacional e internacional.

Dirigir, con la participación de expertos de las diferentes especialidades, el proceso de emisión de recomendaciones y opiniones técnicas, por casos relacionados con mala práctica, incumplimiento normativos o por ser de interés general.

Determinar desde el punto de vista médico, para el buen desarrollo de las actividades, la orientación y gestión a usuarios y prestadores de servicios médicos, la gestión pericial, y el procedimiento arbitral médico el cual incluye la fase conciliatoria, decisoria y el cumplimiento de compromisos;

Dirigir, supervisar y evaluar la recepción, el trámite y la atención de inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios médicos

Dirigir, supervisar y evaluar las acciones tendientes al estudio de los hechos motivo de las inconformidades presentadas.

Establecer las formalidades especiales para la atención de las inconformidades presentadas en las entidades federativas conforme a los procedimientos establecidos;



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**69**

Dirigir, supervisar y evaluar la realización de las investigaciones y estudios para la resolución de las inconformidades, a efecto de proponer al comisionado lo conducente.

Dirigir, supervisar y evaluar los proyectos de procedimientos a aplicar en materia de las atribuciones asignadas a la Subcomisión.

Establecer vínculos, con las instituciones nacionales de salud y de seguridad social, autoridades sanitarias y las correspondientes de los órganos internos de control, Comisión Nacional de Derechos Humanos, así como con las homólogas en las entidades federativas para la operación de Modelo de Arbitraje Médico y la gestión pericial, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión.

Establecer vínculos con los Consejos de las diferentes especialidades, la academia, asociaciones y colegios médicos y con la sociedad civil, para influir en la mejoría de la relación de la relación médico-paciente.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

70

#### 1.4A.0.0.1 DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO.

##### OBJETIVO

Coordinar, supervisar y evaluar el sistema de seguimiento de compromisos derivados de gestiones inmediatas, convenios de conciliación y laudos; así como atender los aspectos administrativos y del sistema de gestión de calidad de la Subcomisión.

##### FUNCIONES:

Coordinar el seguimiento integral para el cumplimiento efectivo de los compromisos derivados de gestiones inmediatas, convenios de conciliación y laudos; y operar como ventanilla de información para los usuarios.

Fungir como Responsable del Sistema de Protección de la Información de los usuarios.

Fungir como Representante de la Subcomisión Médica, en los Comités o grupos colegiados internos y externos, que le encomiende el Subcomisionado.

Participar y resolver las auditorías de calidad a las secciones y los procedimientos de seguimiento de compromisos de las direcciones generales adscritas a la Subcomisión Médica.

Dar el seguimiento integral a los procesos de atención de los asuntos turnados en la Subcomisión Médica.

Fungir como Secretario Técnico del Comité de Información de la CONAMED, en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Conducir la ventanilla única del seguimiento de asuntos de la Subcomisión.

Fungir como representante de la Subcomisión en materia de administración y de calidad.

Evaluar y prevenir desviaciones que puedan impedir el logro de los objetivos de los procesos sustantivos.

Evaluar el cumplimiento de los objetivos de las áreas sustantivas.

Proponer mecanismos de autoevaluación y mejora de los servicios en la operación diaria.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

71

#### 1.4A.0.0.1.1 SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO

##### OBJETIVO

Coadyuvar al buen desarrollo de las atribuciones y funciones competencia de la Subcomisión Médica.

##### FUNCIONES:

Recibir, analizar y opinar sobre los documentos jurídicos que envían las diferentes unidades administrativas de la Comisión y externas.

Integrar y elaborar, de acuerdo con la información proporcionada por las unidades administrativas, informes de actividades de la CONAMED, para su presentación ante autoridades correspondientes.

Integrar y elaborar, de acuerdo con la información proporcionada por las unidades administrativas, informes de actividades de la Subcomisión Médica, a efecto de atender los requerimientos de los propios órganos de la Comisión ( Consejo, COCOA ), así como del Sector Central.

Coadyuvar en la producción editorial de las publicaciones de la CONAMED, para su distribución en forma oportuna.

Coadyuvar en la organización y el desarrollo de eventos conducidos por la Subcomisión, para el logro de los objetivos establecidos.

Estudiar y elaborar proyectos de documentos para el desempeño de las atribuciones de la Subcomisión.

Dirigir la elaboración de ponencias y presentaciones del Subcomisionado Médico, para su presentación en diferentes foros de comunicación e información.

Coadyuvar en la atención y el seguimiento de los asuntos turnados a la Subcomisión inherentes al puesto.

Coadyuvar como enlace en materia de organización de archivos y seguridad, de las áreas que dependen de la Subcomisión Médica, para mejor organización.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

72

#### 1.4A.1 DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

##### OBJETIVO

Establecer criterios generales, conducir, normar y proponer políticas de acción al personal a su cargo para asegurar con diligencia, imparcialidad, equidad y respeto a los usuarios, familiares y prestadores de los servicios médicos información sobre sus derechos y obligaciones en materia de protección a la salud, asesorar sobre los procedimientos, atribuciones de esta Comisión Nacional de Arbitraje Médico para autorizar una inconformidad por una supuesta irregularidad en la prestación de servicios médicos.

##### FUNCIONES:

Planear, dirigir, controlar y evaluar las actividades de la Dirección General.

Dirigir la elaboración de los proyectos de programas y presupuestos relativos a la Dirección General.

Asegurar que los usuarios y prestadores de servicios de salud se traten con imparcialidad, equidad y respeto.

Asesorar sobre las disposiciones aplicables en la prestación de servicios de atención médica.

Determinar los procedimientos para autorizar la admisión de quejas por presuntas irregularidades en la prestación de servicios médicos.

Establecer en la admisión de quejas el cumplimiento de los elementos de procedibilidad, y en su caso, dicta medidas para mejor proveer.

Autorizar el desechamiento o sobreseer las quejas cuando el promovente no atienda el cumplimiento de los elementos de procedibilidad.

Coordinar acciones con los prestadores de servicios de salud para el mejor cumplimiento de los compromisos, sobre todo en las Gestiones Inmediatas.

Vigilar los procedimientos confiables para la adecuada integración de los expedientes con criterios médicos, jurídicos y administrativos.

Evaluar el cumplimiento de los compromisos establecidos con los prestadores de servicios médicos en las inconformidades presentadas ante la Dirección.

Controlar el seguimiento de los compromisos establecidos con los prestadores de servicios de salud.

Controlar y autorizar la elaboración de informes previos y justificados en materia de amparo que le sean solicitados.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**73**

Evaluar la continuidad de juicios, diligencias y procedimientos respectivos y el cumplimiento de las resoluciones correspondientes en los procedimientos bajo su responsabilidad.

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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

74

#### 1.4A.1.0.1 DIRECCIÓN MÉDICA ( 3 )

##### OBJETIVO

Evaluar las inconformidades de las irregularidades en el acto médico que presenten los usuarios de los servicios médicos y prestadores de servicios de salud que acuden a esta Comisión para informar, asesorar y determinar la admisión de inconformidades de acuerdo al análisis médico de cada caso.

##### FUNCIONES:

Asesorar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios de atención médica.

Evaluar las inconformidades que los usuarios de los servicios médicos presenten en la Dirección General. Informar a los promoventes, respecto de la instancia facultada para atender su trámite, cuando se trate de asuntos que no sean competencia de esta Comisión.

Determinar la admisión de inconformidades y en su caso solicitar los elementos para mejor proveer.

Disponer cuando una inconformidad sea improcedente en caso de que el promovente no cumpla con los elementos médicos requeridos.

Dictar la no aceptación de la inconformidad cuando no se cuente con elementos para presumir una irregularidad en la atención médica.

Evaluar la atención de inconformidades y proponer su atención mediante gestión inmediata, utilizando su experiencia y capacidad de gestión para obtener los compromisos de los prestadores de servicios de atención médica.

Vigilar el cumplimiento de los compromisos establecidos a través de la gestión inmediata.

Determinar los expedientes de inconformidad que deberán ser remitidos a las unidades administrativas correspondientes para continuar con el trámite arbitral.

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

Evaluar y dictaminar la aceptación o rechazo de las inconformidades que se reciben por correspondencia y correo electrónico.

Establecer coordinación con las diferentes salas, Direcciones Generales y Oficinas Administrativas que intervienen en el proceso de arbitraje médico.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

75

#### 1.4A.1.0.2 DIRECCIÓN JURÍDICA (2)

##### OBJETIVO

Evaluar las inconformidades e irregularidades de los usuarios en materia jurídica que acuden a esta Comisión para orientar, asesorar y determinar la admisión de quejas relacionadas con el acto médico de acuerdo a las atribuciones que asisten a esta CONAMED.

##### FUNCIONES:

Asesorar jurídicamente a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre las disposiciones aplicables desde el punto de vista jurídico en la prestación de servicios médicos.

Determinar desde el punto de vista jurídico la admisión de las inconformidades.

Asesorar a los promoventes sobre la instancia facultada para atender su trámite cuando se trate de asuntos que no deba atender la Comisión en términos de su Reglamento de Procedimientos.

Dictaminar en Coordinación con el Director Médico la admisión de inconformidades y solicitar el cumplimiento de los elementos de procedibilidad, para mejor proveer.

Establecer las inconformidades que se proceden desechar y sobreseer cuando el promovente no atienda el cumplimiento de los elementos de procedibilidad requeridos o cuando no requieran someterse al proceso arbitral médico.

Evaluar la atención de inconformidades mediante gestión inmediata.

Disponer con el Director Médico los expedientes de inconformidades que deberán ser turnados a las unidades administrativas correspondiente, para la continuación del trámite arbitral.

Proponer los proyectos de informes que en materia de amparo deba rendir el Comisionado respecto de los procedimientos bajo su responsabilidad.

Emitir y establecer las constancias necesarias de los expedientes a su cargo para la certificación de documentos.

Coadyuvar a la continuidad de los juicios, diligencias y requerimientos legales de los expedientes a su cargo, así como el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

76

#### 1.4A.1.0.2.0.1 DEPARTAMENTO JURÍDICO ( 2 )

##### OBJETIVO

Asesorar a la ciudadanía acerca de sus inconformidades sus derechos y obligaciones que consigna la Ley General de Salud, orienta sobre los procedimientos, atribuciones y competencia de la Comisión, determinando con entrevistas iniciales la entrada de la inconformidad a esta dependencia u orientando respecto a los organismos que pueden conocer del asunto en cuestión.

##### FUNCIONES:

Asesorar a los usuarios y prestadores de servicios médicos que lo soliciten sobre las funciones y atribuciones de la Comisión.

Difundir los requisitos necesarios para presentar una inconformidad.

Recibir y orientar a los promoventes respecto de la instancia facultada para atender su tramite cuando no se trate de asuntos que debe atender la Comisión.

Proporcionar información a los usuarios sobre la recepción de sus documentos, identificación, consultores asignados al caso y avance de su tramite, cuando así lo soliciten.

Controlar el Sistema de computo y el sistema de atención de quejas medicas, así como sus respectivos módulos para obtener y brindar información cuando así se lo soliciten.

Diseñar un proceso de atención al cliente estandarizado de calidad y personalizado.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

77

#### 1.4A.1.0.0.1 SUBDIRECCIÓN MÉDICA

##### OBJETIVO

Vigilar el seguimiento de los asuntos resueltos en la Dirección General, efectuadas dentro de las modalidades de comparecencia, correspondencia y vía telefónica, realizando los informes correspondientes y organizando y vinculando sus actividades con las respectivas áreas y el Coordinador de seguimiento de casos de esta Comisión.

##### FUNCIONES:

Analizar la documentación sobre las inconformidades que le sean turnadas a la Dirección General de Orientación y Gestión.

Definir en los sistemas de control de gestión y de atención de quejas medicas los antecedentes de las inconformidades y determinar los elementos de control.

Controlar la documentación de las inconformidades recibidas por correspondencia, correo electrónico, fax y por otras vías que ingresen en el área.

Definir la totalidad de asuntos que deberán ingresar al sistema de control de gestión.

Resolver los asuntos que deberán ser asignados a los Directores Médicos y Jurídico, tomando en cuenta los antecedentes registrados en el sistema de control de gestión.

Vigilar que se cumplan por los Directores Médicos y Jurídicos los plazos establecidos para el análisis, admisión o contestación de los asuntos responsabilidad de las salas de consultoría.

Recibir la información o documentación complementaria integrándola a los asuntos correspondientes para turnarlos a las respectivas salas de consultoría.

Evaluar los expedientes de gestiones inmediatas a fin de conocer el caso, para dar seguimiento e integrar la documentación correspondiente.

Establecer mecanismos de comunicación con el usuario, promovente y prestadores de los servicios médicos con quienes se estableció un compromiso de gestión inmediata para corroborar su cumplimiento en tiempo, modo y lugar.

Proponer los informes y documentos correspondientes al seguimiento de casos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

78

#### 1.4A.1.0.0.2 SUBDIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN ( 2 )

##### OBJETIVO

Asesorar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los derechos y obligaciones que consigna la Ley General de Salud e instruir sobre los procedimientos, atribuciones y competencia de la Comisión, así como establecer sobre el ámbito que cubre la CONAMED, ponderando con entrevistas iniciales la entrada de la inconformidad a esta dependencia y definir respecto a los organismos que pueden conocer del asunto en cuestión

##### FUNCIONES:

Asesorar a los promoventes y usuarios de los servicios médicos que se lo soliciten sobre sus derechos y obligaciones en salud.

Instruir a los promoventes, sobre los requisitos para presentar una inconformidad, términos a cumplir y el proceso que sigue en cada una de las etapas ante la Comisión.

Otorgar al promovente y prestadores de servicios de salud información sobre las atribuciones y competencia de la Comisión.

Evaluar cada caso y la documentación aportada y determinar si requiere del análisis por parte de los módulos de consultoría para definir si su inconformidad puede ser aceptada.

Coordinar con las diferentes instituciones del sector salud la resolución de inconformidades mediante gestiones inmediatas.

Contribuir con las diferentes dependencias los ámbitos de su competencia y sus tramites para cumplir con la función de asesoría a los usuarios.

Definir la designación de los directores médicos y jurídicos que atenderán a los usuarios y prestadores de servicios médicos.

Organizar los expedientes, asesorías y gestiones inmediatas para turnarlos al área correspondiente.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

79

#### 1.4A.2 DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION

##### OBJETIVO

Colaborar en la atención de inconformidades por conflictos suscitados entre los usuarios y sus familiares y prestadores de servicios médicos, garantizando la transparencia, confidencialidad e imparcialidad en el análisis y resolución de las inconformidades, mediante el proceso arbitral en su etapa conciliatoria.

##### FUNCIONES:

Conducir, asesorar y autorizar la atención de inconformidades en amigable composición.

Evaluar los expedientes que son sometidos a su consideración por no ser posible que continúen por la vía de la amigable composición.

Proponer 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.

Participar en la emisión de opiniones técnicas, oficios de calidad, reconsideraciones, propuestas institucionales, cuando lo estime necesario, para mejorar la calidad de los servicios.

Proponer junto con los Subcomisionados, según la materia, la resolución de los asuntos cuya tramitación consideren necesaria.

Establecer la comunicación con instituciones con objetivos análogos a los de la Comisión en las entidades federativas, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión.

Colaborar en el cumplimiento de los ordenamientos legales y los acuerdos y disposiciones establecidas por el Comisionado Nacional, los Subcomisionados Médico y Jurídico y el Grupo Directivo.

Disponer y conducir la planeación, programación y evaluación de las actividades de la Dirección General, buscando la excelencia en el desarrollo y aplicación de los procedimientos del proceso de conciliación.

Determinar el programa de planeación, desarrollo y evaluación integral de la Dirección General a su cargo y lo somete a la aprobación del Comisionado Nacional y los Subcomisionados Médico y Jurídico.

Emitir periódicamente los avances de la Dirección General al Comisionado Nacional y los Subcomisionados Médico y Jurídico.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

80

Determinar y autorizar las sanciones que sean de su atribución.

Proponer a los Subcomisionados Médico y Jurídico los nombramientos y remociones del personal operativo y administrativo, adscrito a la Dirección General.

Disponer las acciones necesarias para realizar las diligencias encomendadas por los Subcomisionados Médico y Jurídico.

Autorizar y determinar las comisiones que sean necesarias para el mejor desempeño de las funciones encomendadas a la Dirección General.

Autorizar la documentación oficial correspondiente a la Dirección General, pudiendo delegar esta atribución en los Directores.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

81

#### 1.4A.2.0.0.1 SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO

##### OBJETIVO

Comprobar y vigilar que las pretensiones solicitadas o pactadas por voluntad, durante la resolución de su inconformidad en la etapa conciliatoria se cumplan cabalmente conforme al Marco Jurídico y a los procedimientos establecidos de la Institución y en caso contrario coadyuvar con el promovente para obtener el cumplimiento del compromiso asumido por el prestador del servicio médico.

##### FUNCIONES:

Recibir la documentación relacionada con las inconformidades concluidas por los módulos y que convinieron por voluntad, celebrar convenios de transacción.

Integrar en cédulas de seguimiento conforme a los tiempos y compromisos pactados.

Determinar las acción a seguir de acuerdo a los compromisos establecidos por las partes.

Verificar el cumplimiento de los compromisos pactados por ambas partes.

Efectuar comunicación telefónica o por cualquier otro medio con el usuario, promovente y/o prestador de los servicios médicos con quienes se estableció un compromiso para corroborar su cumplimiento en tiempo, modo y lugar.

Elaborar telegramas, oficio requisitorio y cualquier otro instrumento que permita implementar acciones tendientes a cumplir el compromiso.

Elaborar los informes correspondientes al seguimiento de las inconformidades.

Elaborar estadísticas y medir el grado de cumplimiento, según su categoría.

Generar cédula impresa en donde se recopila todas las actividades realizadas hasta su cumplimiento.

Verificar que se cumplan los plazos establecidos para el cumplimiento de lo pactado por ambas partes.

Asesorar a los usuarios del servicio en caso del no cumplimiento de lo pactado, para su ejecución en los términos de ley.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

82

#### 1.4A.2.0.0.0.1 DEPARTAMENTO DE ARCHIVO

##### OBJETIVO

Organizar, administrar y controlar el acervo de expedientes de queja, mediante la aplicación de sistemas técnicos y dentro de un marco jurídico preestablecido, que permita igualmente, otorgar un servicio a usuarios de la información, así como preservar y custodiar dicho acervo con el propósito de que sus valores naturales de testimonio y evidencia sirvan para la investigación presente y futura.

##### FUNCIONES:

Diseñar sistemas de administración documental de apoyo, para mejorar el área del archivo

Establecer sistemas técnico – archivístico, para su mejor resguardo

Establecer procedimientos mediante formatos, para que permitan su manejo de una forma mas expedita.

Proporcionar al subalterno la información necesaria, para el mejor desempeño de su labor archivística.

Gestionar para el subalterno la capacitación necesaria para su actualización permanente.

Verificar mediante inventarios el volumen del acervo, para disponer las medidas que correspondan.

Programar la transferencia documental hacia archivos de concentración, para contar con un mejor manejo en el área

Inspeccionar los formatos y controles de documentos, para mantener los procedimientos al día.

Colaborar con las diferentes direcciones generales y oficinas administrativas que utilizan el archivo de expedientes de inconformidades, para el logro de los objetivos en forma rápida.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

83

#### 1.4A.2.0.1 DIRECCION JURIDICA

##### OBJETIVO

Organizar y participar en la atención de inconformidades medicas por probable irregularidad en la prestación de servicios médicos, recibidas de la Dirección General de Orientación y Gestión para plantear a usuarios y prestadores de servicios médicos, la amigable composición, conforme al Marco Jurídico y a los procedimientos establecidos en la Institución.

##### FUNCIONES:

Evaluar desde el punto jurídico la atención de inconformidades en amigable composición.

Plantear a usuarios y prestadores de servicios médicos la amigable composición.

Promover el tramite arbitral con el prestador del servicio medico.

Definir jurídicamente cuando una inconformidad no es posible atender en amigable composición o cuando debe suspenderse.

Seleccionar los elementos jurídicos de convicción que estime necesarios para el mejor conocimientos de los hechos.

Vigilar que se cumplan los plazos establecidos para la atención de inconformidades, así como supervisar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la conciliación

Notificar a las autoridades Institucionales correspondientes, la existencia de evidencias de presuntos ilícitos derivados de los hechos de que conozca.

Conducir las audiencias informativas y de conciliación, así como, notificar a las partes involucradas las atribuciones y funciones de la Institución.

Organizar y notificar al Área correspondiente de las inconformidades que acepten el procedimiento arbitral en estricto derecho o en conciencia.

Aportar apreciaciones y recomendaciones jurídicas en la elaboración de opiniones técnicas.

Coparticipar en la emisión de las constancias necesarias de los expedientes a su cargo para la certificación de documentos.

Coadyuvar a la continuidad de los juicios, diligencias y requerimientos legales de las inconformidades a su cargo, así como el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

84

#### 1.4A.2.0.1.1 SUBDIRECCIÓN JURIDICA

##### OBJETIVO

Apoyar y colaborar en la integración de inconformidades medicas recibidas por probable irregularidad en la prestación de servicios médicos, conforme al marco jurídico y los procedimientos establecidos en la Institución.

##### FUNCIONES:

Promover entre usuarios y prestadores de servicios médicos la amigable composición.

Proponer el proceso arbitral al prestador del servicio medico.

Coadyuvar jurídicamente cuando una inconformidad no es posible atender en amigable composición o cuando debe suspenderse.

Investigar los elementos jurídicos que se estimen necesarios para el mejor conocimientos de los hechos.

Elaborar las notificaciones a las autoridades institucionales a que corresponda la existencia de evidencias de presuntos ilícitos derivados de los hechos de que conozca.

Auxiliar en las audiencias informativas y de conciliación; y proporcionar a las partes involucradas la información sobre las atribuciones y funciones de la Institución.

Integrar la documentación del expediente de inconformidad y turnarlo al área correspondiente para continuar el procedimiento arbitral.

Vigilar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la conciliación.

Participar jurídicamente en la elaboración de opiniones técnicas.

Recopilar la documentación necesarias de los expedientes radicados en la Dirección para la certificación de documentos.

Participar en la continuidad de los juicios, diligencias y requerimientos legales y el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

85

#### 1.4A.2.0.1.1.1 DEPARTAMENTO DE NOTIFICACIONES

##### OBJETIVO

Establecer los pasos que deben cumplirse para la elaboración de citatorios y las vías de comunicación para informar a las partes involucradas conforme al Marco Jurídico y a los procedimientos establecidos en la Institución.

##### FUNCIONES:

Elaborar oficios citatorios a las partes involucradas en el proceso conciliatorio.

Registrar y dar oficios citatorios al notificador, para su entrega a las partes en conflicto.

Emitir telegramas para informar a las partes involucradas sobre la inconformidad recibida.

Recibir y distribuir documentación foránea a las áreas correspondientes.

Remitir al área de servicios generales la correspondencia para envío conforme a los procedimientos establecidos.

Recibir del área de servicios generales la documentación que avale la entrega de documentación oficial.

Elaborar rol semanal de audiencias de conciliación, para su mayor control.

Compilar los resultados de las audiencias celebradas en la Dirección.

Emitir reporte mensual de resultados de audiencias de conciliación

Colaborar con los diferentes módulos y oficinas administrativas que intervienen en el proceso de notificación  
Sobre todo en la organización y seguimiento.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

86

#### 1.4A.2.0.2 DIRECCION MEDICA (6)

##### OBJETIVO

Organizar y analizar la atención de inconformidades medicas por probable irregularidad en la prestación de servicios médicos, recibidas de la Dirección General de Orientación y Gestión para plantear a usuarios y prestadores de servicios médicos, la amigable composición, conforme al Marco Jurídico y a los procedimientos establecidos en la Institución.

##### FUNCIONES:

Evaluar e intervenir en la atención de inconformidades en amigable composición.

Analizar, estudiar y definir la composición de la información medica de los expedientes turnados para su conocimiento.

Plantear a usuarios y prestadores de servicios médicos la amigable composición.

Definir cuando una inconformidad no es posible atender en amigable composición.

Seleccionar los elementos médicos de convicción que estime necesarios para el mejor conocimientos de los hechos.

Definir médicamente cuando una inconformidad debe ser suspendida, por no encontrar elementos para su consecución.

Coparticipar con el abogado en el desarrollo de la audiencia de conciliación.

Proponer a las partes, utilizando su experiencia y capacidad, la amigable composición.

Supervisar que se cumplan los plazos establecidos para la atención de inconformidades, así como vigilar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la conciliación.

Evaluar a través de Saqmed el ejercicio profesional del prestador del servicio medico.

Emitir las apreciaciones y recomendaciones medicas, cuando lo considere necesario, a través de opiniones técnicas para el mejoramiento de la calidad de los servicios médicos.

Establecer coordinación con los diferentes módulos, direcciones generales y oficinas administrativas que intervienen en el proceso del Arbitraje Medico.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

87

#### 1.4A.2.0.2.1 SUBDIRECCION MEDICA

##### OBJETIVO

Apoyar y colaborar en la integración de inconformidades medicas recibidas por probable irregularidad en la prestación de servicios médicos, conforme al Marco Jurídico y los procedimientos establecidos en la Institución.

##### FUNCIONES

Apoyar en la atención de inconformidades en amigable composición.

Organizar y auxiliar en la composición de la información medica de los expedientes turnados para su conocimiento.

Promover a usuarios y prestadores de servicios médicos la amigable composición.

Investigar y proporcionar los elementos médicos de convicción que estime necesarios para el mejor conocimientos de los hechos.

Participar en la elaboración de las valoraciones medicas.

Verificar médicamente si una inconformidad debe ser suspendida.

Observar el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de inconformidades.

Compilar y verificar que el prestador del servicio medico cumpla con los compromisos establecidos en la conciliación.

Investigar y evaluar la información medica para la elaboración de opiniones técnicas.

Colaborar en la evaluación a través de Saqmed, el ejercicio profesional del prestador del servicio medico.

Establecer coordinación con los diferentes módulos, directores de área y oficinas administrativas que intervienen en el proceso de Arbitraje Medico.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

88

#### 1.4A.2.0.3 DIRECCION JURIDICA

##### OBJETIVO

Organizar y participar en la atención de inconformidades medicas por probable irregularidad en la prestación de servicios médicos, recibidas de la Dirección General de Orientación y Gestión para plantear a usuarios y prestadores de servicios médicos, la amigable composición, conforme al Marco Jurídico y a los procedimientos establecidos en la Institución.

##### FUNCIONES:

Evaluar desde el punto jurídico la atención de inconformidades en amigable composición.

Plantear a usuarios y prestadores de servicios médicos la amigable composición.

Promover el tramite arbitral con el prestador del servicio medico, para su pronta y mejor solución.

Definir jurídicamente cuando una inconformidad no es posible atender en amigable composición o cuando debe suspenderse.

Seleccionar los elementos jurídicos de convicción que estime necesarios para el mejor conocimientos de los hechos.

Vigilar que se cumplan los plazos establecidos para la atención de inconformidades, así como supervisar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la conciliación

Notificar a las autoridades Institucionales correspondientes, la existencia de evidencias de presuntos ilícitos derivados de los hechos de que conozca.

Conducir las audiencias informativas y de conciliación, así como, notificar a las partes involucradas las atribuciones y funciones de la Institución.

Organizar y notificar al Área correspondiente de las inconformidades que acepten el procedimiento arbitral en estricto derecho o en conciencia.

Aportar apreciaciones y recomendaciones jurídicas en la elaboración de opiniones técnicas.

Coparticipar en la emisión de las constancias necesarias de los expedientes a su cargo para la certificación de documentos.

Coadyuvar a la continuidad de los juicios, diligencias y requerimientos legales de las inconformidades a su cargo, así como el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

89

#### 1.4A.2.0.3.1 SUBDIRECCIÓN JURIDICA

##### OBJETIVO

Apoyar y colaborar en la integración de inconformidades medicas recibidas por probable irregularidad en la prestación de servicios médicos, conforme al marco jurídico y los procedimientos establecidos en la Institución.

##### FUNCIONES:

Promover entre usuarios y prestadores de servicios médicos la amigable composición.

Proponer el proceso arbitral al prestador del servicio medico, para su pronta y mejor solución.

Coadyuvar jurídicamente cuando una inconformidad no es posible atender en amigable composición o cuando debe suspenderse.

Investigar los elementos jurídicos que se estimen necesarios para el mejor conocimientos de los hechos.

Elaborar las notificaciones a las autoridades institucionales a que corresponda la existencia de evidencias de presuntos ilícitos derivados de los hechos de que conozca.

Auxiliar en las audiencias informativas y de conciliación; y proporcionar a las partes involucradas la información sobre las atribuciones y funciones de la Institución.

Integrar la documentación del expediente de inconformidad y turnarlo al área correspondiente para continuar el procedimiento arbitral.

Vigilar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la conciliación.

Participar jurídicamente en la elaboración de opiniones técnicas, que se solicitan por las autoridades competentes, para decidir sobre ciertos casos.

Recopilar la documentación necesarias de los expedientes radicados en la Dirección para la certificación de documentos.

Participar en la continuidad de los juicios, diligencias y requerimientos legales y el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

90

#### 1.4A.2.0.3.1.1 DEPARTAMENTO JURIDICO

##### OBJETIVO

Apoyar en la atención de inconformidades medicas por probable irregularidad en la prestación de servicios médicos, recibidas de la Dirección General de Orientación y Gestión.

##### FUNCIONES:

Procurar a usuarios y prestadores de servicios médicos la amigable composición.

Informar del tramite arbitral al prestador del servicio medico.

Investigar jurídicamente cuando una inconformidad no es posible atender en amigable composición o cuando debe suspenderse.

Integrar los elementos jurídicos de convicción que estime necesarios para el mejor conocimientos de los hechos.

Verificar que se cumplan los plazos establecidos para la atención de inconformidades

Detectar la existencia de evidencias de presuntos ilícitos derivados de los hechos de que conozca.

Apoyar en el desarrollo de las audiencias informativas y de conciliación, que se dan entre los prestadores de servicios y los pacientes.

Integrar y clasificar el expediente de inconformidad, de conformidad al asunto que se trate.

Auxiliar en la continuidad de los juicios, diligencias y requerimientos legales de las inconformidades.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

91

#### 1.4A.3 DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

##### OBJETIVO

Emitir laudos y dictámenes periciales institucionales a fin de resolver por la vía arbitral los litigios planteados por las partes de una relación jurídica médico/paciente y fungir como perito médico forense a solicitud de las autoridades jurisdiccionales, de procuración de justicia y de contraloría; todo ello en términos de la lex artis y la ética médica.

##### FUNCIONES:

Conducir las gestiones arbitral y pericial institucionales, a fin de coadyuvar a la administración de justicia pronta y expedita.

Establecer políticas y estrategias para la correcta operación de las gestiones arbitral y pericial

Proponer sistemas y procedimientos para la correcta operación de las gestiones arbitral y pericial.

Establecer la metodología y los criterios técnicos aplicables al estudio de casos.

Disponer que las gestiones arbitral y pericial se desarrollen con estricta imparcialidad y apego al orden jurídico.

Conducir las reuniones plenarias de la Dirección General, a fin de aprobar los laudos y dictámenes.

Conducir el trámite arbitral y proponer al C. Comisionado Nacional la emisión de laudos y opiniones técnicas.

Autorizar los acuerdos, autos, estudios y dictámenes periciales.

Conducir la gestión de la Unidad de manera objetiva e imparcial.

Colaborar con las unidades administrativas correspondientes, en los ámbitos académico y de investigación de servicios de salud.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**92**

Asesorar la toma de decisiones del nivel jerárquico superior.

Evaluar el avance de los programas sustantivos de la Dirección General.

Participar en la evaluación de los programas institucionales.

Representar al Comisionado Nacional y al Subcomisionado Médico, cuando se lo indiquen.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

93

#### 1.4A.3.0.0.1 SUBDIRECCIÓN DE APOYO AL PROCESO

##### OBJETIVO

Coordinar las acciones de organización, administración, gestión, supervisión y evaluación de las diferentes salas (arbitrales y pericial), que integran la Dirección General, así como establecer comunicación con otras áreas administrativas de la Institución y externas en apoyo del titular.

##### FUNCIONES:

Coordinar la asignación y notificación del turno a las salas arbitrales, de los asuntos enviados por la Dirección General de Conciliación.

Verificar, en conjunto con el árbitro jurídico, que el expediente turnado para procedimiento arbitral cumpla con los requisitos necesarios.

Coordinar el control de gestión de las peticiones de dictamen, remitidas por la Subcomisión Médica

Verificar que la documentación se refiera a los rubros materia de la gestión pericial y, en su caso, elaborar el oficio de devolución al peticionario.

Identificar los antecedentes del caso ante Conamed y, en su caso, asignar número de expediente

Elaborar volante de revisión informática, para su turno a la sala pericial.

Recibir las solicitudes de ampliación y hacer los registros necesarios para su turno a la sala pericial.

Proporcionar el proyecto de dictamen a la Subcomisión Médica para su revisión.

Recibir el informe de firma de instrumentos de transacción y/o laudos, informe de conclusión de expediente y cumplimiento de compromisos.

Elaborar el informe mensual de los casos terminados y resultados de seguimiento.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**94**

#### 1.4A.3.0.1 DIRECCION DE SALA ARBITRAL

##### OBJETIVO

Resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y prestadores de servicios, mediante el procedimiento arbitral y la emisión del laudo.

##### FUNCIONES:

Participar en el procedimiento de atención de inconformidades médicas vía arbitraje.

Participar en la formulación y actualización de criterios, normas y lineamientos de la gestión arbitral.

Promover la observancia del marco jurídico, aplicación de normas y el procedimiento de la gestión arbitral.

Establecer la información bibliográfica especializada, para el estudio y análisis de casos.

Conducir las audiencias para el otorgamiento de compromisos arbitrales, comparecencias y otras diligencias.

Participar en el procedimiento para la contratación de asesores externos y evaluar la calidad de la asesoría externa.

Participar en las reuniones plenarios, tanto de la sala, como de la Dirección General.

Apoyar al usuario y prestador de servicio que soliciten orientación e información.

Supervisar que las notificaciones a las partes se ajusten a lo establecido.

Plantear a la Dirección General las propuestas de laudos.

Participar con las unidades administrativas correspondientes, en los ámbitos académico y de investigación de servicios de salud.

Coordinar y supervisar las actividades de los integrantes de la sala.

Intervenir a nombre del Director General cuando lo indique.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

95

#### 1.4A.3.0.2 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE JURIDICO

##### OBJETIVO

Participar en el procedimiento arbitral y en la elaboración del proyecto de laudo para someterlo a consideración del Director de la Sala.

##### FUNCIONES:

Preparar proyectos de acuerdo de pruebas, audiencia arbitral, vistas y diligencia para mejor proveer.

Coadyuvar en la preparación de las audiencias para el otorgamiento de compromiso arbitral y comparecencias.

Analizar el expediente arbitral en su componente jurídico.

Participar en la elaboración del proyecto de laudo.

Conducir a las partes en el procedimiento arbitral e informar sobre el desarrollo del mismo.

Participar en el pleno de la Sala, en el análisis del proyecto de laudo.

Participar en la formulación y actualización de criterios, normas y lineamientos de arbitraje.

Recibir y acordar promociones; proveer lo conducente para la notificación de autos.

Aplicar el marco jurídico, normas y procedimiento arbitral.

Vigilar y encausar el desarrollo del juicio arbitral, proveyendo en la esfera de atribuciones.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

96

#### 1.4A.3.0.3 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE MEDICO

##### OBJETIVO

Participar en el procedimiento arbitral y proponer el proyecto de laudo para someterlo a consideración del Director de la Sala.

##### FUNCIONES:

Participar en el procedimiento de atención de inconformidades médicas vía arbitral.

Estudiar el caso asignado para la elaboración del laudo.

Seleccionar información bibliográfica especializada y elementos necesarios para el análisis del caso.

Coordinar con asesores externos el estudio y análisis del caso.

Evaluar la asesoría médica con el Director de la Sala y determinar su aprobación.

Participar en audiencias preliminares de compromiso arbitral, desahogo de pruebas y en su caso, reconocimiento médico del paciente.

Analizar conjuntamente con el personal jurídico de la Sala, las pruebas en su conjunto y su correlación con el análisis del caso.

Plantear el proyecto de laudo asignado y ponerlo a consideración del Director de la Sala.

Participar en el pleno de la Sala, en el análisis del proyecto de laudo.

Intervenir a nombre del Director de la Sala en caso de ausencia.

Participar en la elaboración de propuestas de arreglo



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

97

#### 1.4A.3.0.4 DIRECCION DE SALA PERICIAL

##### OBJETIVO

Analizar las denuncias y quejas manifestadas ante las autoridades correspondientes por los usuarios de los servicios médicos, ante supuestas irregularidades en la actuación del personal médico y de las instituciones prestadoras de atención médica, mediante la gestión pericial y la emisión de dictámenes periciales, solicitados por las procuradurías, contralorías o el poder judicial.

##### FUNCIONES:

Participar en la formulación y actualización de criterios, normas y lineamientos de la gestión pericial.

Aplicar la observancia del marco jurídico, así como la aplicación de las normas y procedimientos de la gestión pericial.

Proponer médicos especialistas para el directorio de asesores externos.

Evaluar las asesoría externas elaboradas por los médicos especialistas.

Coordinar la elaboración de los proyectos de dictámenes periciales.

Conducir las reuniones del pleno de la sala, para la discusión y análisis de casos.

Proponer al Director General proyectos de dictámenes periciales.

Intervenir ante las autoridades judiciales, a petición de parte o de oficio, al desahogo testimonial o junta de peritos.

Designar los casos a las Coordinaciones Periciales para la determinación de necesidades de asesoría externa y análisis preliminar.

Requerir a la autoridad peticionaria el envío de la información y documentación complementaria necesaria para la elaboración del dictamen pericial.

Sancionar los proyectos de dictamen elaborados por las Coordinaciones Periciales.

Participar en las reuniones plenarias, tanto de la sala, como de la Dirección General.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**98**

Coordinar y supervisar las actividades de los integrantes de la Sala.

Participar con las unidades administrativas correspondientes, en los ámbitos académico y de investigación de servicios de salud.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

99

#### 1.4A.3.0.5 DIRECCION DE COORDINACION PERICIAL ( 5 )

##### OBJETIVO

Evaluar mediante la gestión pericial la actuación del personal médico y de las instituciones prestadoras de atención médica, elaborar los proyectos de dictámenes periciales solicitados por las instituciones peticionarias, conducir y supervisar el desempeño de los integrantes de la Coordinación Pericial.

##### FUNCIONES:

Evaluar las necesidades de asesoría externa mediante al análisis preliminar del caso.

Definir la hipótesis de trabajo mediante el análisis preliminar del caso.

Supervisar si la información remitida para la elaboración del dictamen pericial es completa; en su caso, informar al Director de Sala.

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

Vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos de la gestión pericial en los casos asignados a la Coordinación Pericial.

Evaluar conjuntamente con el asesor jurídico de la sala, los elementos necesarios para el análisis de los casos.

Aportar información bibliográfica médica especializada para el análisis de casos.

Plantear el proyecto de dictamen al Director de Sala.

Participar en las reuniones de pleno de Sala y de la Dirección General, para la discusión y análisis de casos.

Participar en la presentación al Director General de los proyectos de dictámenes periciales elaborados.

Intervenir ante las autoridades peticionarias en caso de ser convocado.

Coordinar y supervisar las actividades de los integrantes de la Coordinación Pericial.

Intervenir a nombre del Director de Sala en caso de ausencia.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**100**

#### 1.4A.3.0.5.1 SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN MEDICA ( 2 )

##### OBJETIVO

Evaluar mediante la gestión pericial la actuación del personal médico y de las instituciones prestadoras de atención médica y elaborar los proyectos de dictámenes periciales solicitados por las instituciones peticionarias.

##### FUNCIONES:

Determinar las necesidades de asesoría externa mediante al análisis preliminar del caso.

Definir la hipótesis de trabajo mediante el análisis preliminar del caso.

Evaluar si la información remitida para la elaboración del dictamen pericial es completa; en su caso, informar al Director de Sala.

Aportar información bibliográfica médica especializada para el análisis de casos.

Proponer el proyecto de dictamen al Coordinador Pericial.

Participar en las reuniones de pleno de Sala y de la Dirección General, para la discusión y análisis de casos.

Participar en la presentación al Director General de los proyectos de dictámenes periciales elaborados.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

101

#### 1.4A.3.0.6 DIRECCION DE SALA ARBITRAL

##### OBJETIVO

Resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y prestadores de servicios, mediante el procedimiento arbitral y la emisión del laudo.

##### FUNCIONES:

Participar en el procedimiento de atención de inconformidades médicas vía arbitraje.

Participar en la formulación y actualización de criterios, normas y lineamientos de la gestión arbitral.

Promover la observancia del marco jurídico, aplicación de normas y el procedimiento de la gestión arbitral.

Establecer la información bibliográfica especializada, para el estudio y análisis de casos.

Conducir las audiencias para el otorgamiento de compromisos arbitrales, comparecencias y otras diligencias.

Participar en el procedimiento para la contratación de asesores externos y evaluar la calidad de la asesoría externa.

Participar en las reuniones plenarios, tanto de la sala, como de la Dirección General.

Apoyar al usuario y prestador de servicio que soliciten orientación e información.

Supervisar que las notificaciones a las partes se ajusten a lo establecido.

Plantear a la Dirección General las propuestas de laudos.

Participar con las unidades administrativas correspondientes, en los ámbitos académico y de investigación de servicios de salud.

Coordinar y supervisar las actividades de los integrantes de la sala.

Intervenir a nombre del Director General cuando lo indique.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**102**

#### 1.4A.3.0.7 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE JURIDICO

##### OBJETIVO

Participar en el procedimiento arbitral y en la elaboración del proyecto de laudo para someterlo a consideración del Director de la Sala.

##### FUNCIONES:

Preparar proyectos de acuerdo de pruebas, audiencia arbitral, vistas y diligencia para mejor proveer.

Coadyuvar en la preparación de las audiencias para el otorgamiento de compromiso arbitral y comparecencias.

Analizar el expediente arbitral en su componente jurídico.

Participar en la elaboración del proyecto de laudo.

Conducir a las partes en el procedimiento arbitral e informar sobre el desarrollo del mismo.

Participar en el pleno de la Sala, en el análisis del proyecto de laudo.

Participar en la formulación y actualización de criterios, normas y lineamientos de arbitraje.

Recibir y acordar promociones; proveer lo conducente para la notificación de autos.

Aplicar el marco jurídico, normas y procedimiento arbitral.

Vigilar y encausar el desarrollo del juicio arbitral, proveyendo en la esfera de atribuciones.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

**103**

#### 1.4A.3.0.8 DIRECCION JURIDICO PERICIAL

##### OBJETIVO

Participar en el procedimiento de la gestión pericial y orientar la emisión de dictámenes periciales.

##### FUNCIONES:

Proponer criterios, normas y lineamientos para la gestión pericial en base en la observancia del margen jurídico aplicable a cada caso.

Dar cumplimiento a los criterios de aceptación de la solicitud de dictaminación y los elementos necesarios para el análisis de casos.

Fijar los puntos de litis, materia de la peritación.

Participar en la búsqueda de información bibliográfica y documental en materia jurídica.

Participar los asuntos de naturaleza jurídica encomendados por el Director de Sala.

Participar en los plenos de la Coordinación Pericial, de la Sala pericial y de la Dirección General.

Participar, en su caso, en proyectos de dictamen que en la materia de peritación sea eminentemente de naturaleza jurídica.

Apoyar al personal médico de la Sala en las diligencias que son requeridos por las autoridades de procuración e impartición de justicia.

Intervenir ante las autoridades de procuración e impartición de justicia, asuntos relacionados con los estudios periciales de la Institución.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**104**

#### 1.4A.3.0.9 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE MEDICO

##### OBJETIVO

Participar en el procedimiento arbitral y proponer el proyecto de laudo para someterlo a consideración del Director de la Sala.

##### FUNCIONES:

Participar en el procedimiento de atención de inconformidades médicas vía arbitral.

Estudiar el caso asignado para la elaboración del laudo.

Seleccionar información bibliográfica especializada y elementos necesarios para el análisis del caso.

Coordinar con asesores externos el estudio y análisis del caso.

Evaluar la asesoría médica con el Director de la Sala y determinar su aprobación.

Participar en audiencias preliminares de compromiso arbitral, desahogo de pruebas y en su caso, reconocimiento médico del paciente.

Analizar conjuntamente con el personal jurídico de la Sala, las pruebas en su conjunto y su correlación con el análisis del caso.

Plantear el proyecto de laudo asignado y ponerlo a consideración del Director de la Sala.

Participar en el pleno de la Sala, en el análisis del proyecto de laudo.

Intervenir a nombre del Director de la Sala en caso de ausencia.

Participar en la elaboración de propuestas de arreglo



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**105**

#### 1.4B SUBCOMISION JURÍDICA

##### OBJETIVO

Coordinar la aplicación de criterios de naturaleza jurídica para el adecuado desahogo del proceso arbitral médico, así como la atención de requerimientos de carácter legal que se hagan a la Comisión por los actos derivados de sus atribuciones, en virtud del mandato de representación legal con que cuenta.

##### FUNCIONES:

Auxiliar al Comisionado en el ejercicio de sus atribuciones, conforme a su respectivo ámbito de competencia en materia jurídica;

Desempeñar los encargos que el Comisionado le encomiende y representar a la Comisión en los actos que éste determine por acuerdo expreso;

Apoyar técnicamente y conforme a su competencia en materia jurídica, las actividades de las direcciones generales conforme a las instrucciones del Comisionado;

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;

Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades delegadas, autorizadas o cuando les correspondan por suplencia;

Coordinarse con los demás titulares de las unidades administrativas para el mejor despacho de los asuntos competencia de la Comisión;

Coordinar la aplicación de criterios jurídicos para la atención de las inconformidades médicas presentadas ante la CONAMED y evaluar la congruencia de las acciones ejecutadas durante el proceso de atención en términos de las disposiciones legales que regulan el proceso arbitral médico.

Ejercer la representación legal de la institución, así como coordinar las actividades relacionadas con la defensa legal de los intereses institucionales, tanto por actos de la CONAMED en su carácter de institución pública, como cuando sea el caso de que se encuentren involucrados servidores públicos.

Coordinar la aplicación de políticas y criterios de naturaleza jurídica para la adecuada tramitación del proceso arbitral médico.

Coordinar la atención de requerimientos de carácter legal relacionados con las peticiones que formulen las autoridades de procuración y administración de justicia.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

**106**

Coordinar la elaboración, validación y suscripción de instrumentos jurídicos de colaboración con organismos e instituciones públicas, así como con asociaciones de naturaleza privada, con la finalidad de cumplir el objeto institucional.

Coordinar la ejecución de los procedimientos insertos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, relacionados con: **a)** atención de requerimientos legales, **b)** expedición de copias certificadas y **c)** validación y elaboración de instrumentos legales.

Ejercer la Secretaría Técnica del Consejo de la institución.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

107

#### 1.4B.1.0.1 DIRECCION DE ASUNTOS JURÍDICOS

##### OBJETIVO

Conducir el desahogo de asuntos consultivos de índole jurídico-administrativa, así como disponer la atención de los asuntos contenciosos y el desahogo de los juicios de tipo administrativo, civil o penal en los que sea parte la institución o alguno de sus servidores públicos.

##### FUNCIONES:

Actuar como órgano de consulta jurídica, asesorando al Comisionado y a las unidades administrativas de la Comisión;

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;

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;

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;

Formular denuncias de hechos y querellas, con la participación que les corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;

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;

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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**108**

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;

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

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

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.

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, y

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,



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**109**

#### 1.4B.1.0.1.1 SUBDIRECCION DE ASUNTOS CONTENCIOSOS

##### OBJETIVO

Coordinar con criterios uniformes la defensa de los intereses de la Institución ante autoridades administrativas, de impartición y procuración de justicia federales y locales administrativas; dirigir la elaboración, validación y registro de los instrumentos jurídicos celebrados por la Institución, prestando asesoría legal a los servidores públicos que, por actos derivados del servicio, sean requeridos por alguna autoridad judicial o administrativa.

##### FUNCIONES:

Elaborar las estrategias para ejercer la representación legal de la Institución ante autoridades de carácter judicial o administrativo en los juicios o procedimientos en que sea actora, demandada, autoridad responsable, o se le designe como parte.

Definir y coordinar la formulación de demandas, contestaciones, recursos y, en general todas las promociones que se requieran para la prosecución de los juicios.

Coordinar la elaboración de recursos y demandas de amparo cuando se violen las garantías individuales de los servidores públicos por actos derivados del servicio.

Promover y supervisar de manera continua los juicios y procedimientos, así como las diligencias que estos requieran.

Evaluar los criterios jurídicos aplicables a los procedimientos identificando los que nos favorezcan y utilizarlos en defensa de los intereses de la Comisión.

Implementar el procedimiento de elaboración de los contratos que celebra la Institución con asesores externos.

Definir observaciones a los instrumentos jurídicos que pretenda celebrar la Comisión.

Supervisar el procedimiento de certificación de documentos.

Coadyuvar en la elaboración de informes de los procedimientos operativos de la unidad administrativa.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

110

#### 1.4B.1 DIRECCION GENERAL DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN.

##### OBJETIVO

Proponer, autorizar, dirigir, vincular y difundir acciones entre la sociedad civil organizada, instituciones de enseñanza, autoridades civiles y los profesionales de la salud los objetivos y quehacer institucional en el ámbito público y privado. Generar el conocimiento estratégico a partir de la investigación de las inconformidades médicas, y reportes científicos, para sustentar el conocimiento de las ventajas sociales de los medios alternos de resolución de conflictos, propiciando su aplicación a través de la planeación diseño y organización de programas académicos, educativos y didácticos propios o con otras instituciones, que coadyuven a la mejora de la calidad de la medicina y su tutela, al tiempo de propiciar el posicionamiento de la CONAMED y su modelo de arbitraje médico en el ámbito nacional e internacional, coordinándose con instituciones análogas nacionales y extranjeras. Realizar y coordinando investigación formal relacionada al quehacer institucional, así como la emisión de recomendaciones y Guías clínicas para mejorar la práctica de la medicina. Controlar, dirigir, planear y coordinar el centro académico de educación continua, el centro de documentación especializado, emisión de trabajos científicos y la edición de la Revista CONAMED.

##### FUNCIONES:

Asesorar, autorizar, conducir y planear acciones encaminadas a contribuir a la consolidación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, mediante la generación y difusión del conocimiento estratégico, consolidándose además como centro especializado en investigación y difusión en el estudio de la génesis y prevención del conflicto médico, influyendo así en la mejora continua de la calidad de la práctica médica del país y finalmente ejecutar la proyección estratégica y difusión nacional e internacional de la experiencia institucional en la resolución alternativa de conflictos, promoviendo los acuerdos institucionales y representación de la institución necesarios para cumplir con el objetivo.

Informar, difundir y vincular 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.

Jerarquizar, diseñar, autorizar, organizar y dirigir programas académicos y de investigación relacionados con el quehacer institucional y coordinar los realizados con participación de otras instituciones.

Determinar, asesorar y conducir las investigación formal en las materias vinculadas con las atribuciones de la Comisión.

Evaluar, normar y objetar los trabajos de revisión, científicos, educativos e informativos en medios impresos y electrónicos.

Asesorar, acreditar coadyuvar o normar, con base en la metodología de investigación a las Unidades Administrativas de la Comisión y Comisiones Estatales, las investigaciones que soliciten;



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**111**

Conducir, evaluar y determinar la edición de la Revista CONAMED, con la participación que corresponda a otras Unidades Administrativas de la Comisión.

Establecer, planear y autorizar la comunicación y coordinación de actividades de difusión y enseñanza 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.

Proponer, establecer y dictar 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, en México y el extranjero.

Representar, coordinar y promover a la Comisión ante instituciones, organizaciones y organismos afines, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

Normar las actividades del centro de Documentación en sus modalidades de acervo documental y electrónico

Evaluar, autorizar, objetar y determinar los métodos y técnicas de investigación cuantitativos y cualitativos.

Evaluar los casos que por su relevancia, frecuencia o impacto sobre la práctica médica sirvan como material para la enseñanza, o sean motivo de investigación.

Conducir y coordinar a terceros y desarrollar procedimientos de auscultación con el fin de medir la percepción de la sociedad y grupos específicos sobre la problemática derivada de inconformidades médicas.

Emitir y difundir modelos de enseñanza para la prevención del conflicto médico-paciente y las inconformidades, dirigidos a los profesionales de la salud en su etapa formativa de pre y postgrado, para favorecer la práctica médica de calidad.

Proponer acciones que conlleven a la difusión del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico y conviertan a la CONAMED en Centro de Referencia en el tema, a nivel nacional e internacional.

Coordinar, controlar, asegurar, objetar y autorizar la emisión y publicación de trabajos científicos susceptibles de publicación en revistas especializadas del país o el extranjero.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

112

#### 1.4B.1.0.1 DIRECCION DE DIFUSIÓN

##### OBJETIVO

Proponer, autorizar, dirigir, vincular y difundir acciones entre la sociedad civil organizada, instituciones de enseñanza, autoridades civiles y los profesionales de la salud los objetivos y quehacer institucional en el ámbito público y privado. Difundir el conocimiento estratégico para sustentar el conocimiento de las ventajas sociales de los medios alternos de resolución de conflictos, propiciando su aplicación a través de la planeación diseño y organización de programas académicos, educativos y didácticos propios o con otras instituciones, que coadyuven a la mejora de la calidad de la medicina y su tutela, al tiempo de propiciar el posicionamiento de la CONAMED y su modelo de arbitraje médico en el ámbito nacional e internacional, coordinándose con instituciones análogas nacionales y extranjeras.

##### FUNCIÓN:

Establecer, conducir y verificar la vinculación institucional con organismos gubernamentales, no gubernamentales, instituciones académicas, públicas y privadas, así como con la población general para difundir las actividades y objetivos de la CONAMED.

Fijar, supervisar y coordinar las actividades programadas para ser desarrolladas por la Dirección a su cargo.

Establecer y coordinar la vinculación con asociaciones de profesionales de la salud, organizaciones no gubernamentales, sociedad civil organizada, organismos análogos y entidades de los tres niveles de gobierno.

Normar y participar en el diseño de propuestas educativas, de planes, programas de estudio relacionados con la prevención del conflicto médico y la buena práctica de la medicina para las áreas de la salud.

Definir, dirigir y coordinar la planeación, programación, evaluación y seguimiento de las actividades educativas propuestas para la prevención del conflicto médico y la buena práctica de la medicina.

Analizar, definir, emitir y proponer el contenido curricular de los centros formadores de profesionales en la salud y educación continua relacionados con la salud.

Proponer, administrar y supervisar el contenido Académico de cursos, Seminarios y diplomados organizados por la institución.

Difundir, definir y coadyuvar en los mecanismos y formas de divulgación de las recomendaciones y guías para mejorar la práctica de la medicina emitidas por la institución.

Proponer, coordinar, supervisar y participar en la elaboración de materiales didácticos en torno a la prevención del conflicto médico. Participar en el análisis exploratorio de casos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**113**

Organizar y Coordinar las sesiones académicas que se desarrollen en la Institución.

Emitir y aportar artículos y textos científicos y de divulgación sobre la prevención del conflicto médico y la buena práctica de la medicina asociados al quehacer institucional.

Coordinar la participación institucional en los programas de la Dirección General de Difusión e Investigación de la CONAMED.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

114

#### 1.4B.1.0.1.1 SUBDIRECCIÓN DE ENSEÑANZA

##### OBJETIVO

Difundir el conocimiento estratégico para sustentar el conocimiento de las ventajas sociales de los medios alternos de resolución de conflictos, propiciando su aplicación a través de la planeación diseño y organización de programas académicos, educativos y didácticos propios o con otras instituciones, que coadyuven a la mejora de la calidad de la medicina.

##### FUNCIÓN:

Participar en la planeación, organización y evaluación de las actividades educativas.

Establecer programas y planes de estudio en materia relacionada con la prevención del conflicto médico.

Generar propuestas de educación continua para el área de la salud dirigidos a la prevención del conflicto derivado del acto médico.

Coordinar el seguimiento y supervisión de los programas y actividades educativas.

Colaborar en la supervisión del contenido académico de cursos, seminarios y diplomados.

Plantear la elaboración de materiales didácticos en materia de prevención del conflicto médico.

Integrar los materiales necesarios para los procesos de enseñanza.

Recopilar los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades de enseñanza.

Coordinar las actividades académicas del Centro Académico (CAEMEC)



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**115**

#### 1.4B.1.0.1.1.1 DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA

##### OBJETIVO

Coadyuvar en la difusión del conocimiento estratégico para sustentar el conocimiento de las ventajas sociales de los medios alternos de resolución de conflictos, propiciando su aplicación a través de la planeación diseño y organización de programas académicos, educativos y didácticos propios o con otras instituciones, que coadyuven a la mejora de la calidad de la medicina.

##### FUNCIÓNES:

Participar en el diseño programas y planes de estudio en materia relacionada con la prevención del conflicto médico.

Promover la realización, organización y evaluación de las actividades educativas.

Auxiliar en la elaboración de propuestas educativas para el área de la salud dirigidos a la prevención del conflicto derivado del acto médico.

Desarrollar el seguimiento y supervisión de las actividades educativas.

Colaborar en la supervisión del contenido académico de cursos, Seminarios y Diplomados.

Apoyar en la coordinación de las actividades académicas del CAEMEC



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**116**

#### 1.4B.1.0.1.2 SUBDIRECCION DE VINCULACIÓN

##### OBJETIVO

Proponer, autorizar, dirigir, vincular y difundir acciones entre la sociedad civil organizada, instituciones de enseñanza, autoridades civiles y los profesionales de la salud los objetivos y quehacer institucional en el ámbito público y privado y su tutela, al tiempo de propiciar el posicionamiento de la CONAMED y su modelo de arbitraje médico en el ámbito nacional e internacional, coordinándose con instituciones análogas nacionales y extranjeras.

##### FUNCIÓN:

Servir como primer contacto entre CONAMED y las sociedades, asociaciones y colegios médicos, escuelas de medicina, instituciones del área de la salud, para la difusión del quehacer Institucional.

Jerarquizar los contactos con instituciones internacionales con un quehacer análogo a la Institución.

Diseñar los mecanismos para el contacto con ministerios de salud de países de Iberoamérica con la finalidad de difundir las bondades del Modelos Mexicano de Arbitraje Médico.

Efectuar y dar seguimiento a la firma de los convenios de colaboración entre la CONAMED y las agrupaciones del área de la salud

Fijar los mecanismos de contacto con la población civil para difundir la función de la CONAMED Participar en la logística y desarrollos de eventos académicos y sustantivos de la CONAMED.

Difundir el quehacer de la CONAMED, a través de la coordinación de pláticas, talleres y distribución de materiales de difusión en las vinculaciones.

Coordinar la actualización de bases de datos.

Promover el contacto con organismos no gubernamentales para difundir el quehacer institucional

Elaborar artículos y publicaciones para su divulgación.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

117

#### 1.4B.1.0.1.2.1 JEFE DE DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN

##### OBJETIVO

Proponer, autorizar, dirigir, vincular y difundir acciones entre la sociedad civil organizada, instituciones de enseñanza, autoridades civiles y los profesionales de la salud los objetivos y quehacer institucional en el ámbito público y privado y su tutela, al tiempo de propiciar el posicionamiento de la CONAMED y su modelo de arbitraje médico en el ámbito nacional e internacional, coordinándose con instituciones análogas nacionales y extranjeras.

##### FUNCIÓN:

Dar seguimiento a los procesos de calidad, que se lleven en fechas previstas, así como la recepción y seguimientos de los oficios que lleguen generados de la vinculación.

Coordinar con la subdirección para la realización de proyectos como la logística de eventos académicos en general.

Regular los tramites administrativos que requiera el evento así como las necesidades técnicas de la subdirección de vinculación.

Apoyar el seguimiento de los proyectos de la subdirección de vinculación que así lo requieran.

Colaborar en todo lo referente a los procesos administrativos de la subdirección.

Realizar las búsquedas bibliográficas de temas específicos relacionados con el quehacer institucional .



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

118

#### 1.4B.1.0.2 DIRECCION DE INVESTIGACIÓN

##### OBJETIVO

Difundir el conocimiento estratégico a partir de la investigación de las inconformidades médicas, y reportes científicos, para sustentar el conocimiento de las ventajas sociales de los medios alternos de resolución de conflictos. Realizar y coordinando investigación formal relacionada al quehacer institucional, así como la emisión de recomendaciones y Guías clínicas para mejorar la práctica de la medicina. Controlar, dirigir, planear y coordinar el centro académico de educación continua, el centro de documentación especializado, emisión de trabajos científicos y la edición de la Revista CONAMED.

##### FUNCIONES:

Conducir y colaborar en los protocolos de investigación necesarios para fortalecer el quehacer de la Comisión.

Definir y dictaminar los proyectos de investigación.

Analizar y seleccionar las muestras para el desarrollo de las investigaciones a desarrollar.

Planear y plantear las búsquedas y revisiones bibliográficas necesarias para el desarrollo de las investigaciones.

Establecer los modelos teóricos.

Proponer y supervisar las revisiones de expedientes de queja .

Coordinar la recolección de los datos consignados en las inconformidades de los usuarios.

Conducir las investigaciones.

Difundir artículos científicos y de divulgación..

Vigilar el análisis estadísticos de los datos de investigación en diferentes fases.

Analizar y resolver los reportes de Investigación.

Coordinar el proceso editorial de la revista CONAMED.

Coadyuvar, conducir y emitir las recomendaciones para mejorar la práctica de la medicina en México  
Rendir periódicamente informes a su jefe inmediato de los avances de las actividades y proyectos a su cargos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

10

09

2004

119

#### 1.4B.1.0.2.1 SUBDIRECCION DE INVESTIGACIÓN

##### OBJETIVO

Coadyuvar en generar el conocimiento estratégico a partir de la investigación de las inconformidades médicas, y reportes científicos, para sustentar el conocimiento de las ventajas sociales de los medios alternos de resolución de conflictos. Realizar y coordinando investigación formal relacionada al quehacer institucional, así como la emisión de recomendaciones y Guías clínicas para mejorar la práctica de la medicina. Controlar, dirigir, planear y coordinar el centro académico de educación continua, el centro de documentación especializado, emisión de trabajos científicos y la edición de la Revista CONAMED

##### FUNCIONES:

Plantear y evaluar protocolos de investigación necesarios para fortalecer el quehacer institucional.

Coordinar los proyectos de investigación.

Analizar los resultados de las búsquedas bibliográficas.

Elaborar y verificar los instrumentos de recolección de información.

Participar en la elaboración de modelos teóricos.

Revisar expedientes de quejas para su evaluación.

Cuantificar datos a partir de los campos de tipo texto de la VMI y narrativo de hechos del SAQMED.

Elaborar artículos científicos y de divulgación.

Elaborar resúmenes para presentar en foros científicos

Diseñar reportes de investigación.

Elaborar las recomendaciones que se le asignen y colaborar en el desarrollo del resto.

Coordinar las actividades del Centro de Documentación.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

120

#### 1.4B.1.0.2.1.1 DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### OBJETIVO

Apoyar en la generación del conocimiento estratégico a partir de la investigación de las inconformidades médicas, y reportes científicos, para sustentar el conocimiento de las ventajas sociales de los medios alternos de resolución de conflictos. Realizar y coordinando investigación formal relacionada al quehacer institucional, así como la emisión de recomendaciones y Guías clínicas para mejorar la práctica de la medicina. Controlar, dirigir, planear y coordinar el centro académico de educación continua, el centro de documentación especializado, emisión de trabajos científicos y la edición de la Revista CONAMED

##### FUNCIÓNES:

Participar en el diseño y desarrollo de los proyectos de investigación.

Desarrollar las búsquedas bibliográficas necesarias para la investigación y difusión de los resultados de la investigación.

Participar en la recolección de información.

Recopilar datos a partir de los campos de tipo texto de la VMI y narrativos de hechos del SAQMED.

Efectuar artículos científicos y de divulgación.

Proponer y efectuar resúmenes para congresos.

Desarrollar los análisis estadísticos de los proyectos de investigación que se le soliciten.

Diseñar estructuras de bases de datos de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto.

Actualizar la captura de los datos.

Elaborar las recomendaciones que se le asignen y colaborar en el desarrollo del resto de las recomendaciones.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

**COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO**

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**121**

### **X GLOSARIO DE TERMINOS**

#### **Área**

Parte de la Institución en la que se subdivide y a la cual se le asigna una responsabilidad

#### **Área sustantiva**

Parte de la Institución a la cual se le asignan atribuciones conferidas de manera directa por el instrumento jurídico correspondiente

#### **Buzón de Sugerencias**

Espacio destinado para que los usuarios presenten su opinión sobre la atención recibida por parte de los funcionarios de la Conamed

#### **Conamed**

Comisión Nacional de Arbitraje Médico

#### **Lineamiento**

Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades y tareas asignadas

#### **MAP**

Evaluación de Efectividad Gerencial

#### **Nombramiento**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

122

**Designación de un cargo**

**Prestador de Servicios**

**Médico ó Institución que presta un servicio médico**

**Promovente**

**Usuario que presenta queja médica**

**Protección Civil**

**Conjunto de acciones encaminadas a preservar la vida de las personas ante una emergencia**

**RECASEP**

**Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público**

**Saqmed**

**Sistema de atención de quejas médicas**

**SELEC**

**Batería de pruebas psicometricas**

**LAUDO**

Es el pronunciamiento por medio del cual la CONAMED resuelve, en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.

**DICTAMEN MEDICO INSTITUCIONAL**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA	MES	AÑO
10	09	2004

**123**

Informe pericial en la CONAMED, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones.

#### OPINION PUBLICA

Análisis emitido por la CONAMED, a través del cual establecerá apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en atención médica especialmente en asuntos de interés general.

#### PROCEDIMIENTO ARBITRAL

Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja, comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las parte, o la irregularidad en su prestación.

#### USUARIO DE LOS SERVICIOS MEDICOS

Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos

#### PRESTADOR DEL SERVICIO MEDICO

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.