



**SECRETARÍA DE SALUD**

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

**OCTUBRE, 2010**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO**

<b>COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO</b>	<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN</b>			<b>HOJA No.</b>
	<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>1</b>

**ÍNDICE**

	<b>HOJA</b>
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>II OBJETIVO DEL MANUAL</b>	<b>3</b>
<b>III ANTECEDENTES HISTÓRICOS</b>	<b>4</b>
<b>IV MARCO JURÍDICO</b>	<b>7</b>
<b>V ATRIBUCIONES</b>	<b>16</b>
<b>VI MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD</b>	<b>28</b>
<b>VII CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS</b>	<b>29</b>
<b>VIII ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>	<b>32</b>
<b>IX ORGANOGRAMA</b>	<b>34</b>
<b>X DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	<b>35</b>
<b>XI GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>126</b>

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

2

**I. INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y al Artículo 38 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, y fracción VI artículo cuatro del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, se han orientado esfuerzos en la elaboración del presente manual de organización específico, en razón de la importancia de contar con herramientas administrativas que permitan el desarrollar eficientemente las funciones y cumplir con los objetivos y metas institucionales.

Con base en el registro de estructura orgánica del 01 de enero del 2010 y con apego en la Guía Técnica para la elaboración de manuales de organización específicos de la SSA de febrero 2008, se elabora el manual de organización específico.

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

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

El manual se actualizara conforme a los lineamientos para la elaboración de manuales de organización específicos de la Secretaría de Salud, establecidos por la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, y cuando existan modificaciones a la estructura orgánica o normatividad aplicable; dicha actualización será responsabilidad de la Dirección General de Administración a través de la Subdirección de Recursos Humanos, en colaboración con las distintas áreas que integran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

La difusión del manual se realizará por medio de los titulares de cada área quienes lo darán a conocer a su personal adscrito, por otro lado, los servidores públicos de las áreas que integran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, serán los responsables de garantizar y vigilar la correcta aplicación del presente manual.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	3

**II. OBJETIVO DEL MANUAL**

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

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	4

**III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

El 6 de agosto de 1996, se publica en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, contemplando modificaciones en las atribuciones conferidas a la Dirección General de Recursos Humanos. Asimismo, su actuación también se ve impactada por el Acuerdo Nacional para la Descentralización de los Servicios de Salud en 31 Entidades Federativas, el cual es publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de septiembre de 1996.

El 1 de septiembre de 1997, las Secretarías de Hacienda y Crédito Público, y Contraloría y Desarrollo Administrativo, autorizan en forma conjunta con vigencia para el año 2002; en ella se incluyen los movimientos de conversión de 2 plazas de Jefe de Departamento N-28, a puestos de alto nivel de responsabilidad N-MC03 (1 de Puestos y Salarios, y 1 de Operación y Procesos Presupuestales), conformando la representación actual, la cual busca responder a las necesidades reales de operación y productividad en beneficio de los usuarios, dentro de un esquema de optimización de los recursos existentes.

El 15 de septiembre del 2000, se modifica el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud publicándose en el Diario Oficial de la Federación, no se realizan modificaciones a las atribuciones conferidas a esta Dirección General de Recursos Humanos, sólo se reubica el orden del artículo.

El 5 de julio del 2001, el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud se modifica nuevamente publicándose en el Diario Oficial de la Federación, incorporando para la Dirección General de Recursos Humanos dos nuevas atribuciones y el orden del artículo se reubica.

En la presente administración la Secretaría de Salud ha realizado una adecuación de sus mandos medios y superiores, a través de cambios de denominación, de adscripción y reubicación al interior de sus unidades administrativas y la transferencia de plazas puestos para apoyar el reforzamiento y creación de unidades administrativas que apoyarán a cumplir con las líneas de acción que establece, para esta dependencia, el Plan Nacional de Desarrollo y los objetivos que enmarca el Programa Nacional de Salud 2001 - 2006.

Derivado de lo anterior, la Dirección General de Recursos Humanos reubicó 7 plazas de mandos superiores y medios, lo que motivó la modificación a su estructura organizacional; estas plazas se ubicaron de la siguiente manera: en la Dirección General de Análisis y Diseño de Políticas de Salud 1 COB2 Y 2 EEA1; en la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales 1 SUB2; en la Coordinación General de los Institutos Nacionales de Salud 1 SUB2; en la Dirección General Técnica en Adicciones y Salud Mental 1 COB2, y en la Dirección General de Coordinación y Desarrollo Contra las Adicciones 1 EEA1. Por otro lado se integró a su estructura 1 plaza de Director General Adjunto GEB4 de la Dirección General de Obras Conservación y Equipamiento. Asimismo, presenta movimientos de inclusión de plazas autorizadas que no habían sido representadas en estructura y la creación de 1 Director General Adjunto GEB1, así como cambios de denominación, reubicación y renivelación al interior de su estructura orgánica.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

5

Derivado del proceso de reestructuración efectuado por la Secretaría de Salud en el 2003, la Dirección General de Recursos Humanos fortalece sus funciones técnicas, normativas y de organización para instrumentar las reformas y adiciones a la Ley General de Salud publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 15 de mayo del 2003, así como lo establecido en la Ley del Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal, publicado en el DOF el 10 de abril del 2003, que prevé un esquema organizacional que pueda atender los diferentes subsistemas propuestos en el modelo de servicio civil de carrera.

En cumplir de lo anterior, en ese mismo año, la Dirección General de Recursos Humanos realizó una adecuación a su estructura, visualizando su consolidación como área corporativa de la Secretaría de Salud y alineando sus procesos de planeación, de gerencia de recursos humanos, ingreso, desarrollo profesional, capacitación certificación de capacidades, evaluación del desempeño, separación y control, para implementar el servicio profesional de carrera. Por otro lado, se consideró necesario ajustar los movimientos de plaza para el fortalecimiento e integración de puestos y servicios personales para el control y seguimiento tanto del personal operativo, como de mandos medios y superiores.

Con oficio 2048 de fecha 2 de julio de 2004, la Subsecretaría de Administración y Finanzas dictamina favorablemente la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con vigencia 1 de febrero de 2004, quedando de la siguiente manera: un Comisionado (IA1), dos Subcomisión Médica y Jurídica (JB1), seis Directores Generales (KC2), treinta y uno Directores de Área (MA2), tres (MA1) y cinco (MB2), cinco Subdirectores de Área (NA2), diecisiete (NA1) y tres (NB2), diez Jefes de Departamento (NB1) y un (OA1), haciendo un total de 84 de estructura y 1 por norma, por lo cual el total general es de 85 puestos.

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

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

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico propone modificar su estructura orgánica certificada en el año 2004, con el fin de mantener un mayo control e identificación del personal, los movimientos que representan son de carácter regulado y desregulados y no generan impacto presupuestal, corresponden a cambios de denominación, adscripción, renivelación y ajuste de nivel, la Subdirección de Orientación (NA2) se modifica a Dirección de Arbitraje Médico (MA1) y la Dirección de Seguimiento (MA1) a Subdirección de Seguimiento (NA1), asimismo, se plantearon cambios a la Dirección de Coordinación Pericial (MA1) a Dirección Médica (MA1). Por otra parte, la Dirección de Coordinación Pericial (MA2) a Dirección de Arbitraje Médico (MA2) y finalmente, el Departamento Jurídico (OB1) cambió a Departamento de Orientación (B1).

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

6

Por lo cual, con oficio SSFP/412/1666 de fecha 28 de diciembre de 2005, la Dirección General de Planeación, Organización y compensaciones de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública, aprueba y registra los movimientos a la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con vigencia 1 de mayo de 2005, quedando de la siguiente manera: un Comisionado (IA1), dos Subcomisión Médica y Jurídica (JB1), seis Directores Generales (KC2), treinta y uno Directores de Área (MA2), tres (MA1) y cinco (MB2), cuatro Subdirectores de Área (NA2), dieciocho (NA1) y tres (NB2), diez Jefes de Departamento (NB1) y un (OA1), haciendo un total de 84 de estructura y 1 por norma, por lo cual, se mantiene con los mismos 85 puestos que en 2004.

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

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

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

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

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

7

## IV. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
DOF 05-02-1917 (Última reforma: 29-07-2010)

**Leyes**

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
DOF 29-12-1976 (Última reforma en el DOF el 17-06-2009)

Ley de Asistencia Social  
DOF 2-09-2004

Ley de Bioseguridad de Organismos Genéticamente Modificados.  
DOF 18-03-2005 (Última reforma en el DOF 06-03-2009)

Ley General de Salud.  
DOF 07-02-1984 (Última reforma en el DOF el 27-04-2010)

Ley General de Protección Civil.  
DOF 12-05-2000 (Última reforma en el DOF el 24-04-2006)

Ley General de Bienes Nacionales.  
DOF 20-05-2004 (Última reforma en el DOF el 31-08-2007)

Ley General para el Control del Tabaco  
DOF 30-05-2008 (Última reforma en el DOF el 06-01-2010)

Ley General de Desarrollo Social  
DOF 20-01-2004

Ley Federal de las Entidades Paraestatales  
DOF 14-05-1986 (Última reforma en el DOF el 28-11-2008)

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamento del Apartado B del Artículo 123 Constitucional.  
DOF 28-12-1963 (Última reforma en el DOF el 03-05-2006)

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
DOF 04-08-1994 (Última reforma en el DOF el 30-05-2000)

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.  
DOF 31-12-1982 (Última reforma en el DOF el 13-06-2003)

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
DOF 13-03-2002 (Última reforma en el DOF el 28-05-2009)



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	8

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.  
DOF 01-07-1992 (Última reforma en el DOF el 30-04-2009)

Ley General de las Personas con Discapacidad.  
DOF 10-06-2005 (Última reforma en el DOF el 01-08-2008)

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.  
DOF 08-10-2003 (Última reforma en el DOF el 19-06-2007)

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 02-06-2002 (Última reforma en el DOF el 05-07-2010)

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria  
DOF 30-03-2006 (Última reforma en el DOF el 31-12-2008)

Ley Federal de Derechos  
DOF 30-12-1981 (Última reforma en el DOF el 28-12-2009)

Ley General de Población  
DOF 7-01-1974 (Última reforma en el DOF el 02-07-2010)

Ley General de Educación  
DOF 13-07-1993 (Fe de erratas 29-07-1993, última reforma en el DOF el 02-07-2010)

Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.  
DOF 28-01-1988 (Última reforma en el DOF el 06-04-2010)

Ley General de Bibliotecas.  
DOF 21-01-1988 (Última reforma en el DOF el 23-06-2009)

Ley de Asistencia Social.  
DOF 02-09-2004

Ley de Coordinación Fiscal.  
DOF 27-12-1978 (Última reforma en el DOF el 24-06-2009)

Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes  
DOF 29-05-2000

Ley de Planeación.  
DOF 05-01-1983 (Última reforma en el DOF el 13-06-2003)

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.  
DOF 26-05-2000 (Última reforma en el DOF el 14-07-2008)

Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.  
DOF 16-04-2008

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	9

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles

DOF 31-12-1975 y sus reformas (Última reforma en el DOF el 09-06-2009)

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

DOF 04-01-2000 (Última reforma en el DOF el 28-05-2009)

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas

DOF 04-01-2000 (Última reforma en el DOF el 28-05-2009)

Ley Federal de Responsabilidad patrimonial del Estado

DOF 31-12-2004 (Última reforma en el DOF el 12-06-2009)

Ley de Fiscalización y rendición de cuentas de la Federación.

DOF 18-06-2010.

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2010.

DOF 25-11-2009.

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

DOF 29-12-1978 (Última reforma en el DOF el 07-12-2009)

Ley del Impuesto Sobre la Renta

DOF 01-01-2002 (Última reforma en el DOF el 27-04-2010)

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

DOF 31-03-2007

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales

DOF 24-12-1986

Ley del Servicio de Tesorería de la Federación

DOF 31-12-1985 (Última reforma en el DOF el 01-10-2007)

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal

DOF 10-04-2003 (Última reforma en el DOF el 09-01-2006)

Ley Federal del Trabajo.

DOF 01-04-1970 (Última reforma en el DOF el 17-01-2006)

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro

DOF 23-05-1996 (Última reforma en el DOF el 21-01-2009)

Ley Federal del Derecho de Autor

DOF 24-12-1996

Ley General de Deuda Pública

DOF 21-12-1995

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	
				10

Ley General de Contabilidad Gubernamental  
DOF 31-12-2008

### Códigos

Código Fiscal de la Federación  
DOF 31-12-1981 (Última reforma en el DOF el 28-12-2009)

Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Material Federal.  
DOF 26-05-1928 (Última reforma en el DOF el 13-04-2007)

Código Civil Federal  
DOF en cuatro partes los días 26-08-1928, 14-07-1928, 3-08-1928 y 31-08-1928 (Última reforma en el DOF el 28-01-2010)

Código Federal de Procedimientos Civiles  
DOF 24-02-1943 (Última reforma en el DOF el 30-12-2008)

Código Federal de Procedimientos Penales  
DOF 30-08-1934 (Última reforma en el DOF el 18-06-2010)

Código Penal Federal  
DOF 14-08-1931 (Última reforma en el DOF el 28-06-2010)

Código de Comercio  
DOF 07-10-1989 (Última reforma en el DOF el 27-08-2009)

### Reglamentos

Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico  
DOF. 03-02-2004 (Última reforma en el DOF el 31-03-2010)

Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico  
DOF 21-01-2003 (Última reforma en el DOF el 31-03-2010)

Reglamento de control sanitario de productos y servicios  
DOF. 09-08-1999 (Última reforma en el DOF el 31-05-2009)

Reglamento de insumos para la salud  
DOF. 04-02-1998 (Última reforma en el DOF el 05-08-2008)

Reglamento de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios  
DOF. 13-04-2004

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco  
DOF. 31-05-2009

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

11

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.

DOF. 19-08-1985 (Última reforma en el DOF el 02-02-2010)

Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro

DOF. 24-08-2009

Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social.

DOF. 18-01-2006 (Última reforma en el DOF el 28-08-2008)

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

DOF. 14-05-1986 (Última reforma en el DOF el 04-12-2009)

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

DOF. 06-01-1987.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos Productos y Servicios.

DOF. 18-01-1988.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

DOF. 26-01-1990 (Última reforma en el DOF el 07-04-1995)

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

DOF. 28-06-2006 (Última reforma en el DOF el 04-09-2009)

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

DOF. 28-07-2010

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

DOF. 28-07-2010

Reglamento de Código Fiscal de la Federación.

DOF. 07-12-2009

Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.

DOF. 15-03-1999 (Última reforma en el DOF el 07-05-2004)

Reglamento de la Ley de Información Estadística y Geográfica.

DOF. 03-11-1982 (Última reforma en el DOF el 24-03-2004)

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

DOF. 11-06-2003

Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización

DOF. 14-01-1999

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	12

Reglamento del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales  
DOF. 02-09-2004 (Última reforma en el DOF el 24-08-2009)

Reglamento de la Ley de Impuesto al Valor Agregado.  
DOF 04-12-2006

Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta.  
DOF 17-10-2003 (Última reforma en el DOF el 04-12-2006)

Reglamento de la Ley General de Población.  
DOF 14-04-2000 (Última reforma en el DOF el 29-11-2006)

Reglamento Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.  
DOF 06-09-2007.

Fe de erratas al Reglamento interior de la Secretaría de Salud  
DOF. 28-01-2009

Reglamento interior de la comisión para definir tratamientos y medicamentos asociados a enfermedades que ocasionan gastos catastróficos  
DOF. 12-09-2005

Reglamento interior de la comisión para la certificación de establecimientos de atención médica  
DOF. 19-05-2009

Reglamento interno de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud  
DOF. 27-02-2009

### 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 equivalencia 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 tenga para el ejercicio de sus atribuciones legales a quienes los sustituyan en funciones.  
DOF 02-09-1988.

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación del Ejercicio Fiscal 2010.  
DOF 17-12-2009.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección Civil 2008-2012.  
DOF 19-09-2008.

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Salud 2007-2012.  
DOF 19-09-2008.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

### COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

HOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

**13**

Decreto por el que se aprueba el programa especial denominado Programa para el Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal 2007-2009.  
DOF 18-03-2009.

Decreto por el que se aprueba el texto de las enmiendas a los artículos 24 y 25 de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, firmada en Nueva York el 22 de julio d 1946, adoptadas el 17 de mayo de 1976.  
DOF 31-01-1979, 21-11-1988, 19-07-1989.

Decreto por el que se crea el Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas, como Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal.  
DOF 29-11-2006.

Decreto por el que se crea el Hospital Regional de Alta Especialidad de Oaxaca, como Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal.  
DOF 29-11-2006.

Decreto por el que se crea el Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán, como Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal.  
DOF 29-11-2006.

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

Decreto por el que se reforma la fracción II del artículo 115 de la Ley General de Salud  
DOF. 02-06-2004

Decreto por el que se adiciona una fracción V bis al artículo 5, y un artículo 7 bis al capítulo I del título segundo, de la Ley de los Institutos Nacionales de Salud  
DOF. 20-07-2004

Decreto por el que se reforma la Ley de los Institutos Nacionales de Salud  
DOF. 05-12-2004

Decreto por el que se modifica y adiciona el Reglamento Interior del Consejo de Salubridad General  
DOF. 02-08-2004

Decreto por el que se crea el Hospital Juárez de México, como un organismo descentralizado de la administración pública federal  
DOF. 26-01-2005

Decreto por el que se crea el Consejo Nacional para la Prevención y el Tratamiento del Cáncer en la Infancia y la Adolescencia  
DOF. 05-01-2005

Decreto por el que se crea el Consejo Nacional para la Prevención y el tratamiento de las enfermedades visuales  
DOF. 04-03-2005

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

14

Decreto por el que se crea el órgano desconcentrado denominado Comisión Nacional de Bioética.

DOF. 07-09-2005

Decreto por el que se crea el sistema nacional de guarderías y estancias infantiles

DOF. 10-05-2007

Decreto por el que se expide la Ley General para el Control del Tabaco; y deroga y reforma diversas disposiciones de la Ley General de Salud.

DOF. 30-05-2008

### Acuerdos

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

DOF 13-10-2005.

Acuerdo por el que se establece la Comisión para Definir Tratamientos y Medicamentos Asociados a Enfermedades que Ocasionan Gastos Catastróficos.

DOF 12-09-2005.

Acuerdo por el que se establecen disposiciones generales obligatorias para la prevención, atención y control del VIH/SIDA en las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud.

DOF 12-11-2004.

Acuerdo número 88.

Por el que se restringen áreas para consumo de tabaco en las unidades médicas de la Secretaría de Salud y en los Institutos Nacionales de Salud.

DOF 17-04-1990.

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

DOF 29-05-2009.

Acuerdo número 114.

Por el que se ordena la distribución de habitaciones para los investigadores de los Institutos Nacionales de Salud.

DOF 08-10-1993.

Acuerdo por el que la Secretaría de Salud da a conocer las Reglas de Operación específicas e indicadores de gestión y evaluación de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud

DOF 20-03-2002.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

15

Acuerdo que establece las normas que determinan como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos, a través de medios de comunicación electrónica.

DOF 19-04-2002 (Última reforma en el DOF el 28-04-2006)

Acuerdo que establece los lineamientos generales del Programa de Ahorro de Energía en inmuebles de la Administración Pública Federal.

DOF 27-06-2003

Acuerdo que establece los lineamientos para la contratación de los servicios de telefonía de larga distancia por parte de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

DOF 07-05-1997.

Acuerdo que establece los Lineamientos para la instalación y facultades de los Comités Técnicos de Profesionalización y Selección de las dependencias y órganos desconcentrados de la Administración Pública Federal Centralizada.

DOF 18-09-2003.

Acuerdo que establece los lineamientos y estrategias generales para fomentar el manejo ambiental de los recursos en las oficinas administrativas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

DOF 08-03-2001.

Acuerdo que tiene por objeto establecer los criterios de carácter general que deberán observar las dependencias de la Administración Pública Federal y los órganos desconcentrados de las mismas, en la definición de los puestos que por excepción podrán ser de libre designación, así como el procedimiento para su aprobación por parte de la Secretaría de la Función Pública.

DOF 04-04-2004.

Acuerdo que tiene por objeto establecer los criterios que las dependencias de la Administración Pública Federal y los órganos desconcentrados de las mismas, deberán observar al autorizar la ocupación temporal de un puesto vacante o de nueva creación dentro del Sistema de Servicio Profesional de Carrera, en los casos excepcionales a que se refiere el artículo 34 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.

DOF 11-04-2005

Acuerdo que tiene por objeto establecer los lineamientos que deberán observar las dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada y sus órganos desconcentrados en la operación del Subsistema de Ingreso; así como en la elaboración y aplicación de mecanismos y herramientas de evaluación para los procesos de selección.

DOF 04-06-2004

Acuerdo por el que se crea con carácter permanente la Comisión de Política gubernamental en Materia de Derechos Humanos.

DOF 11-03-2003.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	16

**V. ATRIBUCIONES**

**Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.  
DOF 31 31-05-1996**

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

**I.** Brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;

**II.** Recibir, investigar y atender las quejas que presenten los usuarios de servicios médicos, por la posible irregularidad en la prestación o negativa de prestación de servicios a que se refiere el artículo 3o . de este Decreto;

**III.** Recibir toda la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y los usuarios, en relación con las quejas planteadas y, en su caso, requerir aquéllas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan;

**IV.** Intervenir en amigable composición para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios médicos por alguna de las causas que se mencionan:

a) Probables actos u omisiones derivadas de la prestación del servicio;

b) Probables casos de negligencia con consecuencia sobre la salud del usuario, y

c) Aquéllas que sean acordadas por el Consejo;

**V.** Fungir como árbitro y pronunciar los laudos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje;

**VI.** Emitir opiniones sobre las quejas de que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia;

**VII.** Hacer del conocimiento del órgano de control competente, la negativa expresa o tácita de un servidor público de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión Nacional, en ejercicio de sus atribuciones;

**VIII.** Hacer del conocimiento de las autoridades competentes, y de los colegios, academias, asociaciones y consejos de médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios, de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión Nacional. Asimismo, informar del incumplimiento por parte de los citados prestadores de servicios, de sus resoluciones, de cualquier irregularidad que se detecte y de hechos que, en su caso, pudieran llegar a constituir la comisión de algún ilícito;

**IX.** Elaborar los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia;

**X.** Convenir con instituciones, organismos y organizaciones públicas y privadas, acciones de coordinación y concertación que le permitan cumplir con sus funciones;

**XI.** Asesorar a los gobiernos de las entidades federativas para la constitución de instituciones análogas a la Comisión Nacional;

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

17

**XII.** Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional, y

**XIII.** Las demás que determinen otras disposiciones aplicables.

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

**I.** Ejercer la representación de la Comisión Nacional;

**II.** Someter a consideración del consejo las designaciones de los Subcomisionados, así como nombrar y remover al demás personal de la Comisión Nacional;

**III.** Conducir el funcionamiento del órgano, vigilando el cumplimiento de su objetivos y programas;

**IV.** Establecer de conformidad con el Reglamento Interno las unidades de servicio técnicas, de apoyo y asesoría necesarias para el desarrollo de las funciones de la Comisión Nacional;

**V.** Celebrar toda clase de actos jurídicos que permitan el cumplimiento del objeto de la Comisión Nacional;

**VI.** Ejecutar los acuerdos emitidos por el consejo;

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

**VIII.** Someter a la aprobación del consejo el reglamento interno, el reglamento de procedimientos y demás disposiciones internas que regulen a la comisión nacional;

**IX.** Solicitar todo tipo de información a los usuarios y prestadores de servicios médicos y realizar las investigaciones pertinentes, a efecto de cumplir cabalmente con las atribuciones del órgano;

**X.** Llevar a cabo los procedimientos de conciliación y arbitraje a que se refieren las fracciones IV y V del artículo 4° de este decreto y de conformidad con el Reglamento que al efecto expida el consejo;

**XI.** Emitir los acuerdos, laudos y opiniones en asuntos de la competencia de la comisión;

**XII.** Vigilar el cumplimiento de las resoluciones, así como de los convenios que se deriven de los procedimientos de conciliación y arbitraje respectivos;

**XIII.** Establecer los mecanismos de difusión que permita a los usuarios y prestadores de servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer sus derechos y obligaciones en materia de salud así como las funciones de la comisión nacional, y

**XIV.** Las demás que establezcan otras disposiciones aplicables.

**Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico**  
**DOF. 03-02-2004 (Última reforma en el DOF el 31-03-2010)**

**Capítulo Tercero**  
**Del Titular de la Comisión**

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

18

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

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

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

**II.** Someter al Consejo los asuntos de su competencia, así como ejecutar los acuerdos que éste adopte;

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

**IV.** Informar anualmente al Titular del Ejecutivo Federal sobre las actividades de la Comisión, procurando su amplia difusión entre la sociedad;

**V.** Autorizar el contenido del órgano oficial de difusión de la Comisión;

**VI.** Promover ante el Secretario de Salud la expedición del Manual General de Organización de la Comisión, así como los manuales de procedimientos necesarios para su mejor funcionamiento;

**VII.** Autorizar el nombramiento de los titulares de las unidades administrativas de la Comisión y demás personal profesional y de apoyo técnico y administrativo, así como ordenar la expedición de sus nombramientos y resolver sobre la remoción de los mismos;

**VIII.** Acordar con los Subcomisionados el despacho de los asuntos a su cargo;

**IX.** Supervisar el ejercicio de las funciones de los titulares de las unidades administrativas bajo su dependencia directa;

**X.** Designar a los representantes de la Comisión en otras instancias, tales como consejos, órganos de gobierno, instituciones y, en general, en aquellas entidades públicas y privadas que inviten a la Comisión a participar;

**XI.** Someter a consideración del Consejo el Reglamento Interno, así como el de Procedimientos;

**XII.** Disponer y autorizar la emisión de laudos, Opiniones Técnicas y Recomendaciones en asuntos competencia de la Comisión;

**XIII.** Dar a conocer al Consejo el presupuesto anual de la Comisión y verificar su correcta y oportuna ejecución;

**XIV.** Hacer públicas las Recomendaciones y Opiniones Técnicas de la Comisión, en los casos que estime conveniente;

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	19

**XV.** Establecer las estrategias de difusión que permitan a los usuarios y prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer sus derechos y deberes en materia de prestación de servicios de atención médica así como para mejorar la calidad en el ejercicio de la medicina;

**XVI.** Ordenar los trámites e investigaciones pertinentes a efecto de atender cabalmente el objeto de la Comisión;

**XVII.** Turnar los asuntos sometidos a la Comisión e instruir a las diferentes unidades administrativas el despacho de los que correspondan a su competencia;

**XVIII.** Ejercer la representación jurídica de la Comisión y previo acuerdo del Secretario de Salud, delegar facultades en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo;

**XIX.** Conducir la Planeación estratégica de la Comisión y determinar las acciones necesarias para mantener el Sistema de Gestión de Calidad;

**XX.** Coordinar la vinculación con las comisiones estatales de arbitraje médico y promover la uniformidad de procedimientos de conformidad con el modelo mexicano de arbitraje médico;

**XXI.** Coordinar las tareas de comunicación social de la Comisión, y

**XXII.** Las demás que con tal carácter le correspondan como titular de la Comisión en los términos de las disposiciones normativas aplicables.

#### Capítulo Cuarto

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

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

**I.** Auxiliar al Comisionado en el ejercicio de sus atribuciones, conforme a sus respectivos ámbitos de competencia por materia, médica y jurídica;

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

**III.** Apoyar técnicamente y conforme a sus respectivos ámbitos de competencia por materia, médica y jurídica, las actividades de las direcciones generales conforme a las instrucciones del Comisionado;

**IV.** Proporcionar la información, datos y cooperación técnica que soliciten otras dependencias y entidades de la administración pública federal, de conformidad con las instrucciones que al efecto gire el Comisionado;

**V.** Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las facultades que les otorgue el presente ordenamiento, delegadas, autorizadas o cuando les correspondan por suplencia;

**VI.** Coordinarse entre sí y con los demás titulares de las unidades administrativas para el mejor despacho de los asuntos competencia de la Comisión;

**VII.** Vigilar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en los asuntos a su cargo, y

**VIII.** Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de su gestión.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

20

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

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

### Capítulo Quinto

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

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

- I. Proponer y ejecutar, en su caso, las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la programación, presupuestación y administración integral de los recursos humanos, materiales y financieros de que dispone 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;

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

21

**V.** Elaborar y realizar el pago a proveedores y prestadores de bienes y servicios, así como el pago de viáticos, pasajes y gastos diversos al personal de la Comisión;

**VI.** Realizar los trámites para la aprobación y registro ante las instancias competentes de los manuales generales de organización y procedimientos de la Comisión, de acuerdo con la normativa vigente y con el apoyo de las unidades administrativas correspondientes;

**VII.** Expedir las constancias de nombramiento de los mandos superiores, medios y demás personal profesional y de apoyo adscrito a la Comisión;

**VIII.** Llevar a cabo el reclutamiento, selección y contratación de personal de acuerdo a las políticas establecidas y en apego a la normativa vigente en la materia;

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

**X.** Elaborar y coordinar el programa de capacitación y desarrollo para todo el personal, con sentido humano;

**XI.** Formular y establecer el programa de medición de clima laboral en la Comisión;

**XII.** Coordinar la formulación y ejecución de los programas anuales de obra pública, adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como el suministro de bienes y servicios de acuerdo a la normativa establecida;

**XIII.** Llevar a cabo la conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de conformidad con la normativa vigente;

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

**XV.** Presidir el Subcomité de Adquisiciones y Obras Públicas de la Comisión;

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

**XVII.** Coordinar el Sistema de Administración de Documentos y el Archivo Administrativo de la Comisión y proporcionar, cuando corresponda, la información institucional derivada de éste;

**XVIII.** Expedir certificaciones y autenticar documentos relacionados con sus atribuciones;

**XIX.** Elaborar los proyectos de convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos en el ámbito de competencia, previo dictamen jurídico y suscribirlos con las facultades que en forma delegada le corresponda;

**XX.** Elaborar los proyectos de contratos de prestación de servicios profesionales cuyo objeto sea la obtención de asesorías externas, y turnarlos antes de su suscripción para su análisis, dictaminación y registro;

**XXI.** Llevar el registro de nombramientos de servidores públicos de mandos superiores y medios al servicio de la Comisión;

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

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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

22

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

**I.** Coordinar el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad que permita que los servicios prestados por la Comisión estén a la altura de las demandas ciudadanas, en función de la Misión para la cual fue creada;

**II.** Diseñar y aplicar sistemáticamente mecanismos para captar y valorar los requerimientos de la ciudadanía en relación con la misión de la institución;

**III.** Apoyar el proceso de planeación estratégica en la Comisión y su despliegue en toda la organización;

**IV.** Proveer a la Comisión de las técnicas y herramientas de calidad requeridas por el Sistema de Gestión de Calidad;

**V.** Establecer un sistema de evaluación mediante el cual se mida el desempeño de la Comisión;

**VI.** Asegurar el funcionamiento y mantenimiento de un sistema automatizado para la operación de la Comisión;

**VII.** Evaluar y autorizar el sistema de información estadística de la Comisión;

**VIII.** Participar en la elaboración de los informes institucionales que debe rendir la Comisión a las instancias competentes y a su Consejo;

**IX.** Coordinar el Comité de Informática institucional y los grupos técnicos creados para optimizar el uso de los sistemas y equipos informáticos, y

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

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

**I.** Proporcionar asesoría y orientación a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios de atención médica;

**II.** Resolver acerca de la admisión de quejas y, en su caso, orientar a los promoventes respecto de la instancia facultada para atender su trámite cuando no se trate de asuntos que deba atender la Comisión en términos de su Reglamento de Procedimientos;

**III.** Admitir las quejas y, en su caso, solicitar el cumplimiento de los elementos de procedibilidad de las mismas, pudiendo dictar medidas para mejor proveer;

**IV.** Desechar y sobreseer las quejas cuando el promovente no atienda al cumplimiento de los elementos de procedibilidad requeridos o cuando no exista voluntad de su parte para someterse al proceso arbitral médico;

**V.** Planear, programar, operar, supervisar y evaluar la atención de quejas mediante gestión inmediata, pudiendo establecer sus buenos oficios para obtener los compromisos de los prestadores de servicios de atención médica;

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

23

**VI.** Remitir a las unidades administrativas correspondientes los expedientes de queja, para la continuación del trámite arbitral, cuando no se trate de asuntos a resolver a través de gestión inmediata;

**VII.** Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos a través de gestión inmediata;

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

**IX.** Integrar las constancias necesarias de los expedientes a su cargo, para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de parte, y

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

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

**I.** Planear, programar, operar, supervisar y evaluar la atención de quejas en la etapa conciliatoria;

**II.** Conocer, tramitar y pronunciarse en amigable composición, cuando corresponda;

**III.** Procurar la avenencia entre las partes, a través de contratos y convenios de transacción y, en su caso, elevarlos a la calidad de cosa juzgada a solicitud de las partes;

**IV.** Conocer de los incidentes sin cuya resolución no fuere posible continuar el procedimiento;

**V.** Realizar las diligencias para mejor proveer que resulten necesarias para el mejor conocimiento de los hechos;

**VI.** Suspender y sobreseer el procedimiento cuando corresponda;

**VII.** Realizar las notificaciones correspondientes;

**VIII.** Participar en la elaboración de los proyectos de informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado respecto de los procedimientos bajo su responsabilidad, y coadyuvar a la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos respectivos, así como el cumplimiento de las resoluciones correspondientes;

**IX.** Integrar las constancias necesarias de los expedientes a su cargo, para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de parte;

**X.** Proponer la intervención de los órganos internos de control y de las autoridades sanitarias en los casos en que sea necesario;

**XI.** Proponer la emisión de Opiniones Técnicas, cuando lo estime necesario, para mejorar la calidad de los servicios;

**XII.** Turnar a la Dirección General de Arbitraje los asuntos que deban continuar el trámite en esa unidad;

**XIII.** Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos por las partes, y



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

24

**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 pidiera;

**VII.** Realizar las diligencias para mejor proveer que resulten necesarias para el conocimiento de los hechos;

**VIII.** Suspender y sobreseer el procedimiento cuando corresponda;

**IX.** Realizar las notificaciones correspondientes;

**X.** Planear, programar, operar, supervisar y evaluar la gestión pericial de la Comisión;

**XI.** Solicitar la información necesaria para emitir los dictámenes periciales requeridos;

**XII.** Emitir y ampliar, en su caso, los dictámenes periciales requeridos a la Comisión;

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

**XIV.** Integrar las constancias necesarias de los expedientes a su cargo, para efectuar la certificación de documentos cuando medie solicitud de parte;

**XV.** Proponer la solicitud de intervención de los órganos internos de control y de las autoridades sanitarias en los casos en que sea necesario;

**XVI.** Proponer la emisión de Opiniones Técnicas, cuando lo estime necesario, para mejorar la calidad de los servicios;

**XVII.** Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el juicio arbitral, y

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	25

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

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

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

- I. Elaborar, proponer y ejecutar el Programa Rector de Comunicación Social de la Comisión, con la participación que le corresponda a la Coordinadora de Sector;
- II. Auxiliar al Comisionado en la conducción de las políticas de comunicación social de la Comisión y su relación con los medios de difusión masiva;
- III. Apoyar la producción editorial de la Comisión;
- IV. Compilar y evaluar la información que se difunda en los medios de comunicación sobre la Comisión;
- V. Integrar y mantener actualizadas la videoteca y el archivo fotográfico de la institución;

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

26

**VI.** Conocer, evaluar y dar respuesta a las necesidades en materia de comunicación social de la Comisión;

**VII.** Realizar las acciones pertinentes para mantener la vinculación con los medios de comunicación masiva con la finalidad de promover las actividades desarrolladas por la Comisión;

**VIII.** Realizar las gestiones necesarias tendientes a obtener la autorización y difusión de los productos institucionales ante las instancias competentes, y

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

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

**I.** Auxiliar al Comisionado Nacional en todas las acciones necesarias para propiciar la creación y fortalecimiento de las Comisiones de Arbitraje Médico en las entidades federativas;

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

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

**IV.** Atender los requerimientos de información que hagan llegar a la Comisión los titulares de las comisiones de arbitraje médico en las entidades federativas;

**V.** Coadyuvar con el Comisionado Nacional en el cumplimiento de los acuerdos que se adopten en el seno del Consejo Nacional de Salud, en lo relativo al arbitraje médico en las entidades federativas, y

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

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

**I.** Actuar como órgano de consulta jurídica, asesorando al Comisionado y a las unidades administrativas de la Comisión;

**II.** Comparecer y representar a la Comisión ante las autoridades administrativas y jurisdiccionales en los juicios o procedimientos en que sea parte o se le designe como tal, para lo cual 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;

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

27

V. Formular denuncias de hechos y querellas, con la participación que les corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;

VI. Elaborar y proponer los informes previos y justificados que en materia de amparo deba rendir el Comisionado y los relativos a los demás servidores públicos de la Comisión señalados como autoridades responsables; intervenir como tercero perjudicado y, en general, formular todas las promociones inherentes a dichos juicios, con la participación que les corresponda a otras unidades administrativas de la Comisión;

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

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

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

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

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

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

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

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

**Capítulo Sexto****De la Unidad de Contraloría Interna**

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	28

## VI. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD

## MISIÓN

Somos una institución pública que ofrece medios alternos para la solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos; promueve la prestación de servicios de calidad y contribuye con la seguridad de los pacientes.

## VISIÓN

Ser generadores de políticas y lineamientos relacionados con la solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos; reconocidos como centro de referencia altamente especializado en el ámbito nacional e internacional.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

29

**VII. CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS  
DOF 31-07-2002****BIEN COMÚN**

Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad.

El compromiso con el bien común implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

**INTEGRIDAD**

El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad.

Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

**HONRADEZ**

El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros.

Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

**IMPARCIALIDAD**

El servidor público actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna.

Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

**JUSTICIA**

El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

30

Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir el servidor público. Para ello, es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

**TRANSPARENCIA**

El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley.

La transparencia en el servicio público también implica que el servidor público haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

**RENDICIÓN DE CUENTAS**

Para el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.

Ello lo obliga a realizar sus funciones con eficacia y calidad, así como a contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos.

**ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO**

Al realizar sus actividades, el servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos.

Nuestra cultura y el entorno ambiental son nuestro principal legado para las generaciones futuras, por lo que los servidores públicos también tienen la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.

**GENEROSIDAD**

El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa.

Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidades especiales, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

31

**IGUALDAD**

El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política.

No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

**RESPECTO**

El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante.

Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

**LIDERAZGO**

El servidor público debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público este Código de Ética y el Código de Conducta de la institución pública a la que esté adscrito.

El liderazgo también debe asumirlo dentro de la institución pública en que se desempeñe, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público.

El servidor público tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

32

## VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

## 1.4 Comisionado

## 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

## 1.4A.1.0.2 Dirección Jurídica

## 1.4A.1.0.2.0.1 Departamento Jurídico

## 1.4A.1.0.0.1 Subdirección Médica

## 1.4A.1.0.0.2 Subdirección de Orientación

## 1.4A.1.0.0.2.1 Departamento de Orientación

## 1.4A.1.0.3 Dirección Médica

## 1.4A.2 Dirección General de Conciliación

## 1.4A.2.0.1 Dirección Jurídica

## 1.4A.2.0.1.1 Subdirección Jurídica

## 1.4A.2.0.1.1.1 Departamento de Notificación

## 1.4A.2.0.0.1 Subdirección de Seguimiento

## 1.4A.2.0.0.1 Departamento de Archivo

## 1.4A.2.0.1 Dirección Médica

## 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 Arbitraje jurídico

## 1.4A.3.0.2 Dirección de Sala Arbitral

## 1.4A.3.0.3 Dirección de Arbitraje Médico

## 1.4A.3.0.4 Dirección de Coordinación Pericial

## 1.4A.3.0.4.1 Subdirección de Coordinación Médica

## 1.4A.3.0.5 Dirección de Sala Pericial

## 1.4A.3.0.6 Dirección de Arbitraje Médico

## 1.4A.3.0.7 Dirección de Arbitraje Jurídico

## 1.4A.3.0.8 Dirección de Arbitraje Médico

## 1.4A.3.0.9 Dirección de Sala Arbitral

## 1.4A.3.0.10 Dirección Jurídico Pericial

## 1.4B Subcomisión Jurídica

## 1.4B.1 Dirección General de Difusión e Investigación

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	

33

- 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 de 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
- 1.4B.0.0.1 Dirección de Asuntos Jurídicos
  - 1.4B.0.0.1.1 Subdirección de Asuntos Contenciosos
- 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 Recursos Materiales 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
- 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 Edición
- 1.4.0.0.3 Órgano Interno de Control
  - 1.4.0.0.3.1 Subdirección de Quejas y de Responsabilidades
  - 1.4.0.0.3.2 Subdirección de Auditoría Interna

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	34

## IX. ORGANOGRAMA

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

35

## IX. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## 1.4 COMISIONADO

## OBJETIVO

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

## FUNCIONES

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

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

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

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

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

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

Autorizar y acreditar a sus unidades técnicas y de asesoría, el procedimiento para hacer del conocimiento de los órganos competentes, la negativa de prestadores de servicios médicos privados o institucionales a proporcionar la información solicitada por la Comisión para el proceso arbitral con el objeto de evitar el sobreseimiento de los casos por falta de elementos documentales o sea canalizada la inconformidad por el usuario a las vías judiciales.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

36

Establecer y evaluar el procedimiento que permita la elaboración y emisión de los dictámenes médicos que le hayan solicitado las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia para la formulación de las sentencias a que haya lugar en la vía administrativa, civil o penal.

Establecer convenios con diversas instituciones y organismos que permitan a la Comisión coadyuvar en la resolución de los conflictos planteados para salvaguardar el derecho a la protección a la salud, mejorar la calidad de la atención y coadyuvar a la seguridad del paciente, consolidando a la institución como un centro de referencia en el ámbito nacional e internacional.

Patrocinar con sus áreas de apoyo, el establecimiento de procedimientos de asesoría a los gobiernos de las entidades federativas para la generación de instituciones análogas a la Comisión Nacional, para que en su conjunto se generen políticas y lineamientos relacionados con la solución de controversias en beneficio de los usuarios y prestadores de servicio médico.

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

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

Informar anualmente al Titula del Ejecutivo Federal los resultados de la Comisión y establecer el medio para su difusión y con base en ello, la sociedad conozca sus derechos y obligaciones en materia de salud y los servicios que ofrece la institución.

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

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

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

Informar al Consejo el presupuesto anual asignado a la Comisión y en coordinación con sus áreas de apoyo, evaluar su correcta y oportuna aplicación para brindar cuentas claras y transparentes a quien haya lugar.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	37

Participar en la conducción de la Planeación estratégica de la Comisión y determinar las acciones conducentes para mantener el Sistema de Gestión de Calidad que permitan a la institución alcanzar sus metas y mediante un modelo unificado, con base en normas internacionales de calidad, propiciar la prevención y solución de controversias.

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

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	38

**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 CONAMED 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 en el ámbito 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, incumplimientos 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.

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.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	39

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 CONAMED.

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 médico-paciente.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

40

**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 en las auditorías de calidad a las secciones y los procedimientos de seguimiento de compromisos de las direcciones generales adscritas a la Subcomisión Médica y dar solución a los hallazgos encontrados.

Dar el seguimiento integral a los procesos de atención de los asuntos que son competencia de 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	41

**1.4A.0.0.1.1 SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO****OBJETIVO**

Coadyuvar en el ámbito jurídico de las funciones de la Subdirección Médica para el cumplimiento óptimo de las atribuciones conferidas.

**FUNCIONES**

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

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

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

42

## 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 la CONAMED para autorizar una inconformidad por una supuesta irregularidad en la prestación de los 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 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	43

Asegurar 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.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	44

**1.4A.1.0.1 DIRECCIÓN MÉDICA ( 3 )****OBJETIVO**

Evaluar las inconformidades en el acto médico que presenten los usuarios de los servicios médicos y prestadores de los servicios de salud que acuden a esta CONAMED 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 CONAMED.

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.

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 los diferentes módulos de consultoría, direcciones generales y oficinas administrativas que intervienen en el proceso de arbitraje médico.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	45

**1.4A.1.0.2 DIRECCIÓN JURÍDICA ( 2 )****OBJETIVO**

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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	46

## 1.4A.1.0.2.0.1 DEPARTAMENTO JURÍDICO

**OBJETIVO**

Asesorar a la ciudadanía acerca de sus inconformidades sus derechos y obligaciones que consigna la Ley General de Salud, orientar sobre los procedimientos, atribuciones y competencia de la CONAMED, determinando con entrevistas iniciales la entrada de la inconformidad a esta dependencia u orientando respecto a las dependencias 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 CONAMED.

Difundir los requisitos necesarios para presentar una inconformidad.

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

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

Controlar el Sistema de Cómputo y el Sistema de Atención de Quejas Médicas, así como sus respectivos módulos para obtener y brindar información cuando así se lo soliciten.

Proporcionar una atención al cliente de calidad y personalizada.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	47

**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, correo electrónico y vía telefónica, realizando los informes correspondientes, organizando y vinculando sus actividades con la Coordinación de seguimiento de casos de la CONAMED.

**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 médicas 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	48

**1.4A.1.0.0.2 SUBDIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN****OBJETIVO**

Asesorar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los derechos y obligaciones en materia de salud, e instruir sobre los procedimientos, atribuciones y competencia de la CONAMED, analizando cada asunto para determinar si está dentro del ámbito de competencia de la CONAMED, ponderando con entrevistas iniciales la entrada de la inconformidad a esta dependencia o definir respecto de los entes 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 materia de salud.

Instruir a los promoventes, sobre los requisitos mínimos para presentar una inconformidad, términos a cumplir y explicar el proceso arbitral ante la CONAMED.

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

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.

Resolver acerca del ingreso de las inconformidades por comparecencia en la CONAMED, u orientar acerca de las instancias competentes para conocer del caso.

Diseñar protocolos, estrategias y técnicas de atención y orientación para los usuarios y prestadores de servicio médico.

Coordinar las actividades de orientación con los módulos de consultoría médico y jurídica y con las áreas sustantivas de la CONAMED, para mejor proveer.

Establecer comunicación con las diferentes instituciones del sector salud para la resolución de inconformidades mediante gestiones inmediatas.

Coordinar acciones con las diferentes dependencias para conocer sus ámbitos de competencia, sus trámites y formas de referencia para cumplir con la función de asesorar a los usuarios de la CONAMED.

Controlar los turnos de atención y definir la designación de los directores médicos y jurídicos que atenderán a los usuarios y prestadores de servicios médicos.

Evaluar la integración de expedientes, asesorías y gestiones inmediatas para su turno a la Dirección General.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	49

**1.4A.1.0.0.2.1 DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN****OBJETIVO**

Asesorar vía telefónica a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre atribuciones, competencia y modos de acción de la CONAMED sobre los requisitos mínimos para presentar una inconformidad de los derechos y obligaciones en materia de salud, así como, orientar respecto de los entes que pueden conocer del asunto en cuestión.

**FUNCIONES**

Asesorar a los usuarios y prestadores de servicios médicos que se comuniquen vía telefónica a la CONAMED sobre las atribuciones, competencia y procedimientos institucionales.

Difundir los requisitos necesarios para presentar una inconformidad.

Orientar a los promoventes respecto de la instancia facultada para atender su trámite cuando el asunto quede fuera de la competencia de la CONAMED.

Proporcionar información telefónica a los usuarios y/o promoventes sobre la recepción de sus documentos por correspondencia y correo electrónico, etapa del proceso en el que está el asunto, consultores asignados al caso y avance de su trámite, cuando así lo soliciten.

Controlar el Sistema de Atención de Quejas Médicas, de Control de Gestión y SUATEL, así como sus respectivos módulos para obtener y brindar información cuando así se lo soliciten.

Proporcionar una atención telefónica dirigida al cliente con calidad y personalizada.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	50

**1.4A.1.0.3 DIRECCIÓN MÉDICA****OBJETIVO**

Evaluar las inconformidades en el acto médico que presenten los usuarios de los servicios médicos y prestadores de los servicios de salud que acuden a la CONAMED 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 la CONAMED.

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

Determinar la improcedencia de una inconformidad 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.

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 los diferentes módulos de consultoría, Direcciones Generales y Oficinas Administrativas que intervienen en el proceso de arbitraje médico.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

51

## 1.4A.2 DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN

## 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 CONAMED en las entidades federativas, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la CONAMED.

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 a los Subcomisionados Médico y Jurídico.

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.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	52

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 de área.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

53

## 1.4A.2.0.1 DIRECCIÓN JURÍDICA

## OBJETIVO

Organizar y participar en la atención de inconformidades por probables irregularidades 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, de conformidad con el marco jurídico y 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 trámite arbitral con el prestador del servicio médico.

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 conocimiento 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, 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 en el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

54

## 1.4A.2.0.1.1 SUBDIRECCIÓN JURÍDICA

## OBJETIVO

Apoyar y colaborar en la integración de inconformidades recibidas por probables irregularidades en la prestación de los servicios médicos, de conformidad 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 médico.

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 conocimiento de los hechos.

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

Recopilar la documentación necesaria 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	55

**1.4A.2.0.1.1.1 DEPARTAMENTO DE NOTIFICACIÓN****OBJETIVO**

Establecer los pasos que deben cumplirse para la elaboración de citatorios y las vías de comunicación para informar a las partes involucradas de conformidad 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 la 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 el 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 el seguimiento.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	56

**1.4A.0.0.1.1 SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO****OBJETIVO**

Coadyuvar en el ámbito jurídico de las funciones de la Subdirección Médica para el cumplimiento óptimo de las atribuciones conferidas.

**FUNCIONES**

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

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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	57

**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 de conformidad al marco jurídico establecido, 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 – archivísticos para su mejor resguardo.

Establecer procedimientos mediante formatos para que permitan su manejo de una forma más 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.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	58

**1.4A.2.0.2 DIRECCIÓN MÉDICA (5)****OBJETIVO**

Organizar y analizar la atención de inconformidades 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, de conformidad 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 médica 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 conocimiento 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 Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED) el ejercicio profesional del prestador del servicio médico.

Emitir las apreciaciones y recomendaciones médicas, 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 médico.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

59

## 1.4A.2.0.2 DIRECCIÓN MÉDICA (CASOS ODONTOLÓGICOS)

## OBJETIVO

Promover la resolución de las controversias de naturaleza odontológica favoreciendo el proceso conciliatorio, a fin de obtener el acuerdo voluntario de las partes involucradas, en su caso, conducir al arbitraje.

## FUNCIONES

Conducir las audiencias de conciliación con imparcialidad propiciando el diálogo y confianza entre las partes involucradas en el conflicto, que permitan tanto el entendimiento como la amigable composición.

Coparticipar con el área jurídica al buen desarrollo del proceso conciliatorio, garantizando con ello el apoyo a derecho.

Coordinar la participación de la Subdirección en el proceso de atención de quejas, conciliación y arbitraje, logrado mediante el trabajo en equipo los mejores resultados.

Analizar los documentos aportados por las partes para contar con elementos objetivos que promuevan, en su caso, propuestas de arreglo o en amigable composición, que faciliten la solución del conflicto odontólogo-paciente.

Dirigir con imparcialidad el procedimiento conciliatorio para generar confianza entre los usuarios.

Divulgar en el gremio Odontológico y de enseñanza el quehacer de la institución para promover su vinculación y participación.

Proponer la emisión de opiniones técnicas al sector salud, para mejorar la práctica de la odontología y evitar el conflicto en la relación, odontólogo-paciente.

Asesorar a los usuarios de nuestro servicio sobre las facultades y atribuciones de la comisión.

Proponer el arbitraje en los casos no susceptibles de ser conciliados, para resolver el conflicto.

Emitir información de los resultados derivados del análisis de las quejas odontológicas.

Plantear 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.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	60

**1.4A.2.0.2.1 SUBDIRECCIÓN MÉDICA****OBJETIVO**

Apoyar y colaborar en la integración de inconformidades médicas recibidas por probable irregularidad en la prestación de servicios médicos de conformidad al marco jurídico y a 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 médica 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 conocimiento de los hechos.

Participar en la elaboración de las valoraciones médicas.

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 médico cumpla con los compromisos establecidos en la conciliación.

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

Colaborar en la evaluación a través de Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED), el ejercicio profesional del prestador del servicio médico.

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

61

## 1.4A.2.0.3 DIRECCIÓN JURÍDICA

## OBJETIVO

Organizar y participar en la atención de inconformidades médicas por probables irregularidades 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, de conformidad 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 trámite arbitral con el prestador del servicio médico, 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 conocimiento 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	62

**1.4A.2.0.3.1 SUBDIRECCIÓN JURÍDICA****OBJETIVO**

Apoyar y colaborar en la integración de inconformidades recibidas por probables irregularidades en la prestación de servicios médicos de conformidad 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 médico 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 conocimiento 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 necesaria 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	63

## 1.4A.2.0.3.1.1 DEPARTAMENTO JURÍDICO

## OBJETIVO

Apoyar en la atención de inconformidades por probables irregularidades 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 trámite arbitral al prestador del servicio médico.

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 conocimiento 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 acuerdo al asunto que se trate.

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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	64

**1.4A.3 DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE****OBJETIVO**

Emitir los laudos y los 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, las de procuración de justicia y las de contraloría, todo ello, en términos de la normativa aplicable, 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 las políticas y las estrategias para la correcta operación de las gestiones arbitral y pericial.

Proponer los sistemas y los 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 Comisionado Nacional la emisión de laudos y opiniones técnicas.

Autorizar los acuerdos, los autos, los estudios y los dictámenes periciales.

Conducir la gestión de la unidad administrativa de manera objetiva e imparcial.

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

Asesorar en la toma de decisiones del nivel jerárquico superior.

Evaluar el avance de los programas sustantivos de esta 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	65

**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 de la Dirección General.

**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 la 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, de conclusión de expediente y de cumplimiento de compromisos.

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	66

**1.4A.3.0.1 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE JURÍDICO****OBJETIVO**

Participar en los procedimientos arbitrales y en la elaboración de los proyectos de laudos para someterlo a la consideración del Director de la Sala.

**FUNCIONES**

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

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

Analizar el expediente arbitral en su componente jurídico.

Participar en la elaboración del proyecto de los laudos.

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 y proveer lo conducente para la notificación de autos.

Aplicar la normativa federal, en específico, el marco jurídico del procedimiento de la gestión arbitral.

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

67

## 1.4A.3.0.2 DIRECCIÓN 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 de los laudos.

## 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 de la normativa federal, en específico del marco jurídico del 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 las asesorías externas.

Participar en las reuniones plenarias, 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 así se lo indique.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	68

**1.4A.3.0.3 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO (2)****OBJETIVO**

Participar en el procedimiento arbitral y proponer los proyectos de laudos para someterlos 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 la información bibliográfica especializada y los elementos necesarios para el análisis de los casos.

Coordinar con los asesores externos el estudio y los análisis de los casos.

Evaluar las asesorías médicas 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 de los casos.

Plantear el proyecto de los laudos asignados y ponerlos a consideración del Director de la Sala.

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

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

Participar en la elaboración de las propuestas de arreglo.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

69

## 1.4A.3.0.4 DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN PERICIAL (3)

## 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 el análisis preliminar de los casos.

Definir las hipótesis de trabajo mediante el análisis preliminar de los casos.

Supervisar si la información remitida para la elaboración de los dictámenes periciales es completa, y 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 pericial 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	70

**1.4A.3.0.4.1 SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN MÉDICA ( 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 las asesorías externas mediante al análisis preliminar de los casos.

Definir las hipótesis de trabajo mediante los análisis preliminares de los casos.

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

Aportar la información bibliográfica médica especializada para el análisis de los 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 los dictámenes periciales elaborados.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	71

**1.4A.3.0.5 DIRECCIÓN DE SALA PERICIAL****OBJETIVO**

Analizar las denuncias y quejas manifestadas ante las autoridades correspondientes por los usuarios de los servicios médicos ante las 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 de la normativa federal y 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 asesorías 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 los proyectos de dictámenes periciales.

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

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

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



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	72

**1.4A.3.0.6 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO****OBJETIVO**

Participar en el procedimiento arbitral y proponer los proyectos de laudos para someterlos 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 la información bibliográfica especializada y los elementos necesarios para el análisis de los casos.

Coordinar con los asesores externos el estudio y los análisis de los casos.

Evaluar las asesorías médicas 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 de los casos.

Plantear el proyecto de los laudos asignados y ponerlos a consideración del Director de la Sala.

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

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

Participar en la elaboración de las propuestas de arreglo.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	73

**1.4A.3.0.7 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE JURÍDICO****OBJETIVO**

Participar en el procedimiento arbitral y en la elaboración de los proyectos de laudos para someterlos a consideración del Director de la Sala.

**FUNCIONES**

Preparar proyectos de acuerdo de pruebas, audiencia arbitral, vistas y diligencias 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 con 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 y proveer lo conducente para la notificación de autos.

Aplicar la normativa federal, en específico el marco jurídico del procedimiento arbitral.

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

Versión válida a partir del 18 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	74

**1.4A.3.0.8 DIRECCIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO****OBJETIVO**

Participar en el procedimiento arbitral y proponer los proyectos de laudos para someterlos a consideración del Director de la Sala.

**FUNCIONES**

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

Estudiar los casos asignados para la elaboración de los laudos.

Seleccionar la información bibliográfica especializada y los elementos necesarios para el análisis de los casos.

Coordinar con los asesores externos los estudios y los análisis de los casos.

Evaluar las asesorías médicas con el Director de la Sala y determinar su aprobación.

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

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

Plantear los proyectos de los laudos asignados y ponerlos a consideración del Director de la Sala.

Participar con 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	75

**1.4A.3.0.9 DIRECCIÓN 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 de los laudos.

**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 de la normativa federal, en específico del marco jurídico del 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 las asesorías externas.

Participar en las reuniones plenarias, 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 así se lo indique.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	76

**1.4A.3.0.10 DIRECCIÓN JURÍDICO PERICIAL****OBJETIVO**

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

**FUNCIONES**

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

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 los asuntos relacionados con los estudios periciales de la institución.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	77

**1.4B SUBCOMISIÓN JURÍDICA****OBJETIVO**

Coordinar la aplicación de criterios de naturaleza jurídica para el adecuado desahogo del proceso arbitral médico, así como dar la atención necesaria a los requerimientos de carácter legal que se hagan a la CONAMED 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 CONAMED 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, los datos y la 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 le corresponda por suplencia.

Coordinarse con los demás titulares de las unidades administrativas el despacho de los asuntos competencia de la CONAMED.

Coordinar la aplicación de los 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 aplicables 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 los requerimientos de carácter legal relacionados con las peticiones que formulen las autoridades de procuración y administración de justicia.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	78

Coordinar la elaboración, validación y suscripción de instrumentos jurídicos de colaboración con las dependencias y las entidades de la administración pública federal, 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) la atención de requerimientos legales, b) la expedición de copias certificadas y c) la validación y la elaboración de los instrumentos legales.

Ejercer la Secretaría Técnica del Consejo de la institución.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

79

## 1.4B.1 DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

## OBJETIVO

Proponer, autorizar, dirigir, vincular y difundir las acciones entre la sociedad civil organizada, instituciones de enseñanza, autoridades civiles y los profesionales de la salud, los objetivos y el quehacer institucional en el ámbito público y privado. Generar el conocimiento estratégico a partir de la investigación de las inconformidades médicas y los 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 los 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 coordinar la 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 colaborar en la edición de la Revista CONAMED.

## FUNCIONES

Asesorar, autorizar, conducir y planear acciones encaminadas a contribuir a consolidar el 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 CONAMED entre las autoridades de los diversos niveles de gobierno, las instituciones públicas y privadas, las agrupaciones de profesionales en áreas afines y la sociedad civil en general.

Jerarquizar, diseñar, autorizar, organizar y dirigir los programas académicos y de investigación relacionados con el quehacer institucional y coordinar aquellos realizados con la participación de otras instituciones.

Determinar, asesorar y conducir la investigación formal en las materias vinculadas con las atribuciones de la CONAMED.

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 CONAMED y Comisiones Estatales, las investigaciones que soliciten;



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

80

Colaborar en la evaluación y 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 CONAMED en las entidades federativas, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la CONAMED.

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 CONAMED, en México y el extranjero.

Representar, coordinar y promover a la CONAMED 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, en el ámbito 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	81

**1.4B.1.0.1 DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN****OBJETIVO**

Proponer, autorizar, dirigir, vincular y difundir acciones entre la sociedad civil organizada, las instituciones de enseñanza, las autoridades civiles y los profesionales de la salud. Difundir el conocimiento estratégico para sustentar 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, 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 dependencias y entidades de la administración pública federal, entes no gubernamentales, instituciones académicas, públicas y privadas, así como con la población en general para difundir las actividades y objetivos de la CONAMED.

Establecer y coordinar la vinculación con asociaciones de profesionales de la salud, organizaciones no gubernamentales, sociedad civil organizada y entes análogos.

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.

Proponer, administrar y supervisar el contenido académico de cursos, seminarios y diplomados organizados por la institución.

Elaborar y distribuir productos académicos, artículos y manuscritos científicos relacionados con el quehacer institucional.

Proponer, coordinar, supervisar y participar en la elaboración de materiales didácticos relacionados con el quehacer institucional.

Organizar y coordinar las sesiones académicas que se desarrollen en la institución.

Emitir y aportar artículos y textos científicos y de divulgación asociados al quehacer institucional.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	82

**1.4B.1.0.1.1 SUBDIRECCIÓN DE ENSEÑANZA****OBJETIVO**

Difundir el conocimiento estratégico para sustentar 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.

Generar propuestas de educación continua dirigidos a la prevención del conflicto derivado del acto médico.

Coordinar el seguimiento y supervisión de los programas y actividades educativas de la institución.

Colaborar en la supervisión del contenido académico de cursos, seminarios y diplomados institucionales.

Plantear la elaboración de materiales didácticos para las actividades de enseñanza institucionales.

Coordinar las actividades académicas del Centro Académico. (CAEMEC)

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	83

**1.4B.1.0.1.1.1 DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA****OBJETIVO**

Coadyuvar en la difusión del conocimiento estratégico para sustentar 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.

**FUNCIONES**

Participar en el diseño programas y planes de estudio en las materias relacionadas con la prevención del conflicto médico.

Promover la realización, organización y evaluación de las actividades educativas.

Auxiliar en la elaboración de propuestas educativas dirigidas a la prevención del conflicto derivado del acto médico.

Desarrollar el seguimiento y supervisión de las actividades educativas de la institución.

Colaborar en la supervisión del contenido académico de cursos, seminarios y diplomados institucionales.

Apoyar en la coordinación de las actividades académicas del Centro Académico. (CAEMEC)

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	84

**1.4B.1.0.1.2 SUBDIRECTOR DE VINCULACIÓN****OBJETIVO**

Proponer, autorizar, dirigir, vincular y difundir las acciones entre la sociedad civil organizada, las instituciones de enseñanza, las autoridades civiles y los profesionales de la salud, los objetivos y el 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 la CONAMED y las sociedades, y entre las asociaciones y colegios médicos, las escuelas de medicina y las instituciones del área de la salud, para la difusión del quehacer institucional.

Jerarquizar los contactos con las instituciones internacionales que tienen 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 Modelo 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 desarrollo de los eventos académicos y sustantivos de la CONAMED.

Difundir el quehacer de la CONAMED a través de la coordinación de pláticas, talleres y la distribución de materiales de difusión en las vinculaciones.

Coordinar la actualización de las bases de datos.

Promover el contacto con los organismos no gubernamentales para difundir el quehacer institucional.

Elaborar los artículos y las publicaciones para su divulgación.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	85

**1.4B.1.0.0.2.1 DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN****OBJETIVO**

Colaborar en las acciones institucionales de vinculación y difusión que se llevan a cabo con la sociedad civil organizada, las instituciones de enseñanza, las autoridades civiles y los profesionales de la salud 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**

Participar de manera directa en el diseño, la implementación, el desarrollo y la operación de la logística de eventos académicos institucionales.

Supervisar y realizar los trámites administrativos necesarios para el desarrollo de los eventos académicos e institucionales, así como las necesidades técnicas de la Subdirección de Vinculación.

Coordinar con la Subdirección de Vinculación la realización de proyectos y apoyar el seguimiento de los mismos.

Planear, coordinar y desarrollar los proyectos que se le asignen.

Apoyar en la realización y cumplimiento de los procesos administrativos de la Subdirección.

Coordinar la elaboración, actualización, ordenamiento y operación de las bases de datos para la realización de las acciones de vinculación institucional.

Colaborar y participar en los eventos de difusión del conocimiento estratégico institucional que se le asignen.

Evaluar los resultados de las encuestas que se aplican durante los eventos de difusión.

Apoyar en la difusión de los materiales educativos generados por la institución.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	86

**1.4B.1.0.2 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN****OBJETIVO**

Difundir el conocimiento estratégico a partir de la investigación de las inconformidades médicas y los reportes científicos para sustentar las ventajas sociales de los medios alternos de resolución de conflictos. Realizar y coordinar la investigación formal relacionada con el quehacer institucional, así como la emisión de las recomendaciones y las 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, la 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 CONAMED.

Definir y dictaminar los proyectos de investigación institucionales.

Analizar y seleccionar las muestras para el desarrollo de las investigaciones aprobadas.

Planear y plantear las búsquedas y revisiones bibliográficas necesarias para el desarrollo de las investigaciones en curso.

Establecer los modelos teóricos a seguir para el desarrollo de las investigaciones sobre el quehacer institucional.

Proponer y supervisar las revisiones de los expedientes de queja relacionados con las investigaciones en curso.

Coordinar la recolección de los datos consignados en las inconformidades de los usuarios para las investigaciones.

Conducir las investigaciones que realiza la CONAMED en materia de la práctica médica, el error médico, la prevención del conflicto, la comunicación médico-paciente y otras relacionadas con el quehacer institucional.

Difundir los artículos científicos y de divulgación sobre la práctica de la medicina, relacionados con el quehacer institucional.

Vigilar el análisis estadístico de los datos de investigación en sus diferentes fases.

Analizar y resolver los reportes de investigación en curso.

Apoyar el proceso editorial de la revista CONAMED para su difusión.

Coadyuvar, conducir y emitir las recomendaciones para mejorar la práctica de la medicina en México.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	87

Rendir periódicamente los informes a su jefe inmediato de los avances de las actividades y proyectos a su cargo.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	88

**1.4B.1.0.2.1 SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN****OBJETIVO**

Coadyuvar en generar el conocimiento estratégico a partir de la investigación de las inconformidades médicas y los reportes científicos para la resolución de conflictos. Realizar y coordinar la investigación formal relacionada con el quehacer institucional, así como la emisión de recomendaciones y las guías clínicas para mejorar la práctica de la medicina. Controlar y coordinar el Centro Académico de Educación Continua, el Centro de Documentación Especializado, la emisión de trabajos científicos y la edición de la Revista CONAMED.

**FUNCIONES**

Plantear y evaluar los protocolos de investigación necesarios para fortalecer el quehacer institucional.

Coordinar los proyectos de investigación para la mejora de la práctica médica.

Analizar los resultados de las búsquedas bibliográficas de las investigaciones en curso.

Elaborar y verificar los instrumentos de recolección de información de las investigaciones.

Participar en la elaboración de modelos teóricos sobre el quehacer institucional.

Revisar expedientes de quejas para su evaluación e inclusión en las investigaciones en desarrollo.

Cuantificar los datos a partir de los campos de tipo texto de la VMI y narrativos de hechos del SAQMED de los casos a incluir en las investigaciones en curso.

Elaborar los artículos científicos y de divulgación para la difusión del conocimiento estratégico generado por la institución.

Elaborar los resúmenes para presentar en los foros científicos para la difusión del quehacer institucional.

Diseñar los reportes de investigación para su análisis y publicación.

Elaborar las recomendaciones que se le asignen y colaborar en el desarrollo del resto de las recomendaciones.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

89

## 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 los reportes científicos para sustentar la resolución de conflictos. Apoyar en la investigación formal relacionada al quehacer institucional, así como en la emisión de recomendaciones y guías clínicas para mejorar la práctica de la medicina. Apoyar en la coordinación el Centro Académico de Educación Continua, el Centro de Documentación Especializado, la emisión de trabajos científicos y la edición de la Revista CONAMED.

## FUNCIONES

Participar en el diseño y desarrollo de los proyectos de investigación relacionados con el quehacer institucional.

Desarrollar las búsquedas bibliográficas necesarias para la investigación y difusión de los resultados de las investigaciones en curso.

Participar en la recolección de información de los proyectos en desarrollo.

Recopilar los datos a partir de los campos de tipo texto de la VMI y narrativos de hechos del SAQMED para las investigaciones en desarrollo.

Efectuar los artículos científicos y de divulgación del quehacer institucional y su conocimiento estratégico generado.

Proponer y efectuar los resúmenes para congresos donde se difunda el quehacer institucional.

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 de las investigaciones en curso.

Elaborar las recomendaciones que se le asignen y colaborar en el desarrollo del resto de las recomendaciones.

Coordinar las actividades del Centro de Documentación institucional.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	90

**1.4B.0.0.1 DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS****OBJETIVO**

Conducir el desahogo de los 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 CONAMED.

Comparecer y representar a la CONAMED 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 CONAMED con la participación que le corresponda a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud, así como con la participación de otras unidades administrativas de la CONAMED.

Formular las demandas, las 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 CONAMED.

Vigilar la continuidad de los juicios, diligencias y procedimientos de la CONAMED 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 CONAMED.

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 CONAMED, señalados como autoridades responsables e 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 CONAMED.

Difundir entre las unidades administrativas de la CONAMED las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas relacionadas con sus atribuciones.

Fungir de enlace con la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud en lo que corresponde a los procesos de revisión y dictaminación de los contratos, convenios, acuerdos y bases de coordinación que celebre la CONAMED, 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 CONAMED.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	91

Dar parte a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud 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 CONAMED 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 CONAMED 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 CONAMED.

Certificar las constancias que obren en los archivos de la CONAMED 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 CONAMED.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2020

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	92

**1.4B.0.0.1.1 SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTENCIOSOS****OBJETIVO**

Coordinar, con criterios uniformes, la defensa de los intereses de la institución ante las 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 las autoridades de carácter judicial o administrativo en los juicios o procedimientos en que sea actora, demandada, autoridad responsable, o que 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 CONAMED.

Implementar el procedimiento de la elaboración de los contratos que celebra la institución con asesores externos.

Definir las observaciones a los instrumentos jurídicos que pretenda celebrar la CONAMED.

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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	93

**1.4.1 DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN****OBJETIVO**

Planear, coordinar, gestionar y controlar los recursos humanos, financieros y materiales asignados a la institución mediante una administración basada en criterios de eficacia y eficiencia que contribuyan al logro de los objetivos de la CONAMED y al mejoramiento permanente de los servicios que esta ofrece a la ciudadanía y a los profesionales de la salud.

**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 dispone la CONAMED.

Elaborar y ejecutar los programas de apoyo para la realización de las funciones de la CONAMED en materia de administración que coadyuven al logro de sus objetivos.

Conducir el proceso anual de programación-presupuestación de la CONAMED.

Establecer y supervisar el ejercicio, control presupuestal y contable de la CONAMED, así como proporcionar dicha información a las instancias competentes con apego a las disposiciones legales aplicables.

Autorizar el pago a proveedores y prestadores de bienes y servicios, así como el pago de viáticos, pasajes y gastos diversos al personal de la CONAMED;

Conducir los trámites para la aprobación y registro ante las instancias competentes de los manuales generales de organización y procedimientos de la CONAMED, de acuerdo con la normativa vigente y con el apoyo de las unidades administrativas correspondientes.

Expedir las constancias de nombramiento de los mandos superiores, medios y demás personal profesional y de apoyo adscrito a la CONAMED.

Conducir el 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 CONAMED.

Elaborar y coordinar el Programa de Capacitación y Desarrollo para todo el personal, con sentido humano.

Formular y establecer el Programa de medición de Clima Laboral en la CONAMED.

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.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

94

Evaluar y supervisar 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 CONAMED.

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

Coordinar el Sistema de Administración de Documentos y el Archivo Administrativo de la CONAMED y proporcionar, cuando corresponda, la información institucional derivada de éste.

Expedir certificaciones y autenticar documentos relacionados con sus atribuciones.

Conducir la elaboración de 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.

Llevar el registro de nombramientos de servidores públicos de mandos superiores y medios al servicio de la CONAMED.

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

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	95

## 1.4.1.0.1 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**OBJETIVO**

Dirigir y administrar en forma integral los recursos humanos de la CONAMED, desde su ingreso, formación, desarrollo, evaluación y, en su caso, separación, en apego a la normativa vigente, atendiendo los trámites administrativos que se deriven, mediante la utilización de esquemas productivos y de calidad que promuevan la eficacia y eficiencia del factor humano y que propicien la conformación de equipos de trabajo motivados y comprometidos con los objetivos de la institución.

**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 CONAMED.

Contribuir en la realización de los trámites para la aprobación y registro ante las instancias competentes de la estructura orgánica y los manuales de organización y procedimientos de la CONAMED de acuerdo con la normativa vigente y con el apoyo de las áreas administrativas correspondientes.

Dirigir y coordinar las acciones que se deriven de la aplicación de la ley del servicio profesional de carrera de la administración pública federal y su reglamento, para su debido cumplimiento.

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

Proponer y coordinar el Programa de las actividades recreativas, deportivas, sociales y culturales, necesarias para el desarrollo integral del personal de la CONAMED.

Dirigir la aplicación del Programa de medición de Clima Laboral en la CONAMED, para conocer el estado del mismo y coordinar la elaboración de propuesta de acciones de mejora.

Proponer y ejecutar el Programa Anual de Capacitación, para el personal de la CONAMED, de conformidad a las disposiciones vigentes.

Proponer y dar seguimiento a las acciones y compromisos que se deriven de los programas administrativos del gobierno federal en materia de recursos humanos.

Dirigir la atención de los requerimientos establecidos por las instancias de control, dando seguimiento a las sugerencias y medidas de control que se determinen y que contribuyan a la adecuada administración de los recursos humanos en apego a la normativa en la materia.

Promover y coordinar los programas de servicio social en apoyo a las actividades que realiza la CONAMED.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

96

## 1.4.1.0.1.1 SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

## OBJETIVO

Coordinar y administrar en forma integral los recursos humanos de la CONAMED, desde su ingreso, formación, desarrollo, evaluación y en su caso separación atendiendo los trámites administrativos que se deriven en apego a la normativa, bajo esquemas de productividad, calidad y eficiencia que propicien la conformación de equipos de trabajo motivados y comprometidos con los objetivos de la institución.

## FUNCIONES

Coordinar la elaboración e integración de la estructura orgánica y los manuales de organización y procedimientos de la CONAMED, de acuerdo con la normativa vigente para registro ante las instancias correspondientes.

Coordinar el proceso y trámite de la documentación inherente a movimientos e incidencias de personal de la CONAMED, así como la comprobación de los recursos asignados en sueldos

Coordinar y apoyar en las acciones del Programa de las actividades recreativas, deportivas, sociales y culturales, necesarias para el desarrollo integral del personal de la CONAMED.

Conocer, interpretar y aplicar la normativa y lineamientos que se deriven de los subsistemas de planeación de recursos, ingreso, desarrollo profesional, capacitación y certificación, evaluación del desempeño, separación y evaluación y control

Coordinar e instrumentar acciones para atender los procesos de ingreso, evaluación del desempeño y definición, registro, evaluación y certificación de capacidades técnicas.

Proponer la planeación operativa del servicio profesional de carrera en la CONAMED, así como dar el seguimiento y control de las acciones que se comprometan

Establecer los criterios para el diagnóstico, planeación, operación, evaluación y seguimiento del proceso de capacitación del personal de la CONAMED que contribuyan a otorgarles los conocimientos, habilidades, aptitudes y valores necesarios para el desempeño del puesto que ocupan, así como su desarrollo y profesionalización.

Impulsar la inducción y preparación para el otorgamiento, fortalecimiento y desarrollo de los conocimientos, habilidades, aptitudes y valores de su personal, considerando los requerimientos que se establecen para el puesto y la posible ocupación a futuro de otros puestos de igual o mayor responsabilidad, así como las necesidades que se deriven de la evolución de la prestación de servicios de la CONAMED.

Integrar, ejecutar, dar seguimiento y evaluar el Programa Anual de Capacitación de la CONAMED.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	97

Apoyar en la atención de las acciones y compromisos que se derive de los programas administrativos del gobierno federal, elaborando los informes y reporte de avances correspondientes de los compromisos e indicadores establecidos en materia de recursos humanos.

Coordinar y atender los requerimientos establecidos por las instancias de los órganos de control dando seguimiento a las sugerencias y medidas de control que se determinen, que contribuyan a la adecuada administración de los recursos humanos en apego a la normativa en la materia.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

98

## 1.4.1.0.1.1.1 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

## OBJETIVO

Administrar en forma integral los recursos humanos de la CONAMED que contribuyan al desarrollo del personal y a la atención de los trámites administrativos que correspondan, considerando las políticas y la normativa establecida en la materia que beneficie el otorgamiento en la prestación de los servicios que ofrece la CONAMED.

## FUNCIONES

Atender los trámites requeridos para el proceso de ingreso del servicio profesional de carrera y el de reclutamiento y selección, con la finalidad de contribuir a la incorporación del personal idóneo a las necesidades de los puestos de la CONAMED.

Administrar y coordinar la integración del expediente único de personal, para su resguardo, manejo y actualización en apego a las disposiciones normativas en la materia que permitan garantizar la seguridad de datos personales.

Realizar las acciones correspondientes para el registro, evaluación y seguimiento de metas y evaluación del desempeño, certificación de capacidades y desarrollo de personal que permita atender el cumplimiento de las disposiciones del servicio profesional de carrera.

Coordinar el pago de las nóminas tanto ordinarias, extraordinarias y diversas para su debida entrega al personal de la CONAMED, así como la comprobación ante la Secretaría de Salud.

Realizar los registros, controles y trámites de la aplicación de incidencias del personal de acuerdo a la normativa establecida, notificando a las instancias correspondientes la aplicación de sanciones cuando correspondan.

Elaborar y tramitar ante las instancias correspondientes las diversas prestaciones económicas y sociales a que tengan derecho los empleados de la CONAMED.

Apoyar en la elaboración y seguimiento del Programa Anual de Capacitación de la CONAMED, con la finalidad de promover conocimientos, habilidades y actitudes en sus servidores públicos.

Apoyar en la elaboración y seguimiento del Programa Recreativo, Social y Cultural de la CONAMED para mejorar la satisfacción, motivación, seguridad y bienestar del personal en el trabajo, además de promover el bienestar familiar.

Participar en las acciones que se deriven en materia del Sistema de Gestión de Calidad vinculados a la administración de recursos humanos, que contribuyan a la mejora de los servicios que presta la Dirección de Recursos Humanos.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

99

## 1.4.1.0.2 DIRECCIÓN 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 administrativo para la realización de las funciones de la CONAMED.

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.

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.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	100

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.

Administrar el Programa de Fomento al Ahorro.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	101

**1.4.1.0.2.1 SUBDIRECCIÓN 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.

Controlar y supervisar los programas de mantenimiento a instalaciones, vehículos, mobiliario y equipo de oficina, así como la operación de los servicios generales.

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 archivo de trámite de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de acuerdo a la normativa correspondiente.

Recibir y recopilar 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.

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

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	102

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 verificar 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 el Programa de Transparencia y Combate a la Corrupción, así como los reportes emitidos.

Integrar el Programa de Fomento al Ahorro.

Coordinar la elaboración del Programa Interno de Protección Civil y su ejecución en las instalaciones de la CONAMED.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

103

## 1.4.1.0.2.0.1 DEPARTAMENTO JURÍDICO

## 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 el soporte legal para 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 las asesorías externas.

Participar con asesoría jurídica 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, en su caso, los mecanismos normativos de enlace jurídico entre 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.

Gestionar el asesoramiento antela autoridad facultada para interpretar jurídicamente la normativa aplicable a las actividades administrativas.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	104

**1.4.1.0.3 DIRECCIÓN 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 de la CONAMED.

**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 y consolidar el proceso anual de programación y presupuesto de acuerdo a las necesidades de la CONAMED y en apego a la normativa vigente.

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

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

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

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 Secretaría de Salud relativas al presupuesto y contabilidad.

Analizar el 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.

Coordinar la formulación de los estados financieros y del ejercicio del presupuesto mensual, trimestral y anual y hacerlo del conocimiento de la Dirección General de Administración de la CONAMED y de 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 del H. Consejo de la CONAMED y del Comité de Control de Auditoría.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	105

Manejar las actualizaciones a la normativa vigente, aplicables a las funciones de la Dirección de Recursos Financieros, que permitan proponer políticas en apego a la normativa vigente para el ejercicio del gasto

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	106

**1.4.1.0.3.1 SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS****OBJETIVO**

Programar y controlar la adecuada aplicación de los recursos financieros asignados a la CONAMED y llevar a cabo su registro presupuestal de conformidad a la normativa establecida para contribuir 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 de la CONAMED y Direcciones Generales de la dependencia.

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	107

**1.4.1.0.3.2 SUBDIRECCIÓN DE CONTABILIDAD****OBJETIVO**

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

**FUNCIONES**

Coadyuvar al control de los recursos asignados.

Elaborar estados financieros mensuales, trimestrales y anuales.

Elaboración 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 Dirección 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 e integrar la información para la integración de las carpetas del H. Consejo de la CONAMED y del Comité de Control y Auditoría.

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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	108

**1.4.2 DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD E INFORMÁTICA****OBJETIVO**

Establecer los sistemas, métodos y procedimientos necesarios para desplegar un Sistema de Gestión de la Calidad en la institución que involucren desde la planeación hasta la evaluación de las actividades de la CONAMED, con el fin de facilitar el cumplimiento de su propósito institucional.

**FUNCIONES**

Establecer un Sistema de Gestión de la Calidad en la institución que permita que los servicios de la CONAMED 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 las Norma ISO 9001:2000.

Proponer y aplicar sistemáticamente mecanismos para captar y valorar las demandas que la ciudadanía manifieste con 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 Gestión de la Calidad.

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

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

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

Participar en la elaboración de los informes institucionales que debe rendir la CONAMED a las autoridades competentes, a su H. Consejo y ante 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

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

109

## 1.4.2.0.1 DIRECCIÓN DE CALIDAD

## OBJETIVO

Aplicar los sistemas, métodos y procedimientos necesarios para desplegar un Sistema de Gestión de la 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 y sus procesos.

## FUNCIONES

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

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

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 Gestión de la 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 Gestión de la Calidad.

Dar seguimiento a los compromisos de los equipos de mejora implantados

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	110

## 1.4.2.0.1.1 SUBDIRECCIÓN 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 faciliten la toma de decisiones y el conocimiento del nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.

Proporcionar asesoría y apoyo a las áreas para la elaboración de los elementos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, así como sobre las técnicas y herramientas de calidad utilizadas para la implantación de dicho sistema.

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

Proporcionar apoyo logístico para la ejecución de los eventos requeridos para el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Supervisar el proceso de inspecciones para la efectividad de la operación de los procedimientos establecidos en el 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 CONAMED definido como enlace de control de documentos y registros, acerca de los criterios que deben seguirse para su adecuado manejo y resguardo.

Difundir a todo el personal de la CONAMED información actualizada respecto al Sistema de Gestión de la 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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	111

## 1.4.2.0.1.2 SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

**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 que se presentan sobre la materia.

**FUNCIONES**

Integrar los reportes institucionales para dar a conocer el quehacer de la Comisión y los resultados alcanzados.

Recopilar, integrar y dar seguimiento a la documentación sobre la implementación de la planeación estratégica y proyectos operativos de la Comisión, para obtener los resultados de avances mensuales de la Institución.

Coadyuvar en la implementación y actualización del tablero de mando integral para facilitar la planeación estratégica.

Programar mensualmente la entrega de los reportes de resultado de la Comisión, para hacerlos del conocimiento del equipo directivo de la Institución.

Compilar la información de resultados de las diferentes unidades administrativas de la Comisión para rendir información de los resultados obtenidos al H. Consejo.

Asegurar la actualización de los indicadores de desempeño institucional, así como aquellos relativos al seguimiento de la planeación estratégica.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	112

**1.4.2.0.2 DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****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 del área de informática estén alineadas con las estrategias y objetivos de la CONAMED.

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 CONAMED.

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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	113

**1.4.2.0.2.1 SUBDIRECCIÓN 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 CONAMED, así como la capacitación técnica y otorgar el servicio de 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 impactos 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, del call-center y del tarificador.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	114

**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 CONAMED.

**FUNCIONES**

Realizar análisis de impactos 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 Sistema de Atención de Quejas Médicas a las Comisiones Estatales que cuentan con el sistema.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	115

## 1.4.2.0.2.2 SUBDIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA

**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 institucionales.

Proporcionar la información estadística que deba rendir la CONAMED 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 los proyectos estadísticos de las diferentes actividades para el cumplimiento de las funciones y logro de objetivos propios del área.

Proponer mecanismos o acciones de mejora continua que conlleven a optimizar los procesos relacionados con los proyectos y servicios que presta el 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

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

116

## 1.4.0.0.1 DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN

## OBJETIVO

Coordinar los mecanismos de colaboración con las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico y propiciar la creación de instituciones análogas en las entidades federativas, para seguir el Modelo de Arbitraje Médico.

## 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 CONAMED 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.

Resolver los requerimientos de información que hagan llegar a la CONAMED los titulares de las Comisiones de Arbitraje Médico en las entidades federativas, para facilitar la coordinación entre dependencias.

Coordinar las visitas a la CONAMED de los titulares de las Comisiones Estatales y servidores públicos de éstas, con la finalidad de apoyarles en su adiestramiento, así como intercambiar puntos de vista.

Recibir las invitaciones al equipo directivo de la CONAMED para la participación en eventos organizados por las Comisiones Estatales, así como cuando estas presenten sus respectivos informes de actividades.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	117

**1.4.0.0.2 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL****OBJETIVO**

Promover la comunicación de la CONAMED con una visión integral, interna y externa, basándose en las políticas institucionales a través de estrategias que permitan lograr el posicionamiento de la institución en la sociedad.

**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 Secretaría de la Función Pública.

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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	118

## 1.4.0.0.2.1 SUBDIRECCIÓN 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, etcétera.

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

Elaborar los productos comunicativos internos: Periódico mural, tablero Caliconamed, tablero de avisos, etcétera.

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 con relación a las características técnicas solicitadas y sus respectivas cotizaciones.

Supervisar la producción editorial.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	119

**1.4.0.0.3 ÓRGANO INTERNO DE CONTROL****OBJETIVO**

Apoyar a todas las áreas de la CONAMED 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 la 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 e investigar e imponer las sanciones aplicables en los términos de la 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 competa 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 CONAMED, 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 CONAMED.

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 CONAMED a través de la asistencia a los 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 CONAMED.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	120

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 fiscalizadora.

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	121

**1.4.0.0.3.1 SUBDIRECCIÓN 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 CONAMED 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, fijando 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 CONAMED.

**FUNCIONES**

Coadyuvar en la recepción de quejas y denuncias que se formulen por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos adscritos a la CONAMED, 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, etcétera.)

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 estas.

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

Conocer, previamente a la presentación de una inconformidad, las irregularidades que a juicio de los interesados se hayan cometido en los procedimientos de adjudicación de adquisiciones y servicios, así como de obras públicas que se 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.

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.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

122

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

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

Solicitar a las áreas de la CONAMED, los informes necesarios que deban rendirse ante la Secretaría de la Función Pública.

Integrar los expedientes respectivos de los asuntos que se dan ingreso.

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 de los asuntos recibidos.

Emitir las resoluciones que correspondan sobre los asuntos que se dieron ingreso.

Analizar y determinar de acuerdo con la 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 y turnarlas para su investigación a responsabilidades.

Turnar los expedientes 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 por diversos incumplimientos.

Desahogar las consultas hechas por los usuarios con relación a la materia del área.

Difundir la normativa aplicable, según sea la inconformidad o queja presentada por los usuarios.

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 sobre seguimiento a los asuntos en proceso.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	123

Promover la capacitación permanente en materia de quejas, responsabilidades e inconformidades para el personal del área.

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

Versión válida a partir del 8 de octubre de 2010

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	124

**1.4.0.0.3.2 SUBDIRECCIÓN 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 CONAMED, así como verificar la observancia de la legislación aplicable a las áreas y a la operación de la CONAMED.

**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, operacional y el debido cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas aplicables.

Requerir a las unidades administrativas de la CONAMED, 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 normativa 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 de la dependencia 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.

Verificar el cumplimiento de las normas de control que emita la Secretaría de la Función Pública, 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.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

125

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 CONAMED.

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 CONAMED.

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

Coordinar la preparación de la información correspondiente al Comité de Control y Desarrollo Institucional (COCODI)

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

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	126

## XI GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ACTO JURÍDICO**

Es el hecho, humano, voluntario o consciente y lícito, que tiene por fin inmediato establecer entre las personas relaciones jurídicas, crear, modificar o extinguir derechos y obligaciones.

**ADMINISTRACIÓN**

Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; así como la óptima coordinación y aprovechamiento del personal y los recursos técnicos, materiales y financieros. Algunos tratadistas la dividen en: planificación, organización, dirección y control. Otros consideran cinco etapas del proceso administrativo: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

Conjunto de órganos que auxilian al Ejecutivo Federal en la realización de la función administrativa; se compone de la administración centralizada y paraestatal que consigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

**ADQUISICIONES**

Valor de los bienes o servicios que se adquieren mediante un gasto o se reciben como transferencias en especie.

**AMIGABLE COMPOSICIÓN**

Procedimiento de arreglo con una controversia, entre las partes, oyendo las propuestas de arreglo que para tal efecto se emitan.

**AMPARO**

Institución jurídica que se tramita y resuelve por los órganos del poder judicial y excepcionalmente por los órganos jurisdiccionales locales a instancia del gobernado que considera que un acto de autoridad afecta su esfera jurídica por ser contrario a sus garantías constitucionales, habiendo agotado los medios de defensa ordinarios, para que se deje insubsistente y sin efecto el acto sobre el que versa la demanda y se le mantenga o restituye en el goce de la garantía que estima infringida.

**ANÁLISIS**

Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con él.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

127

**APLICACIÓN MULTIMEDIA**

Tecnología que integran texto, imágenes gráficas, sonido, animación y video, coordinados a través de medios electrónicos, página Web o página HTML. Equivalente digital de los libros o revistas utilizando material impreso.

**APOYO LOGÍSTICO**

El proceso de planeación, implementación y control del eficiente y efectivo flujo de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos de los clientes.

**ARBITRAJE**

Procedimiento para el arreglo de una controversia, entre las partes, según las reglas del derecho atendiendo a los puntos debidamente aprobados o en equidad basando en ponderar el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica.

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

Pare en la que se subdivide una organización y se le designan responsabilidades.

**ÁREA SUSTANTIVA**

Direcciones Generales de Orientación y Gestión; Conciliación y Arbitraje.

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:**

Unidades organizacionales en general bajo la dirección de una persona a las que se les asignan programas, procesos y proyectos para el logro de los objetivos y que en su todo guardan la congruencia con la planeación estratégica, en la Comisión se consideran: comisionado, subcomisionados, direcciones generales y el órgano interno de control.

**ARRENDAMIENTO**

Contrato en que una de las partes, el arrendador, transfiere por un determinado periodo de tiempo, el derecho de utilizar un activo físico o de un servicio a la otra parte, el arrendatario, quien a su vez debe pagar por la cesión temporal de ese derecho un precio previamente estipulado entre ellos.

**ASESOR EXTERNO**

Profesional de las disciplinas de la salud, que cumple con los criterios de selección establecidos por la comisión.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	128

**ASESORÍA**

Información especializada que se brinda por un médico y/o abogado, con el fin de resolver las inquietudes presentadas por el usuario con relación a la atención y que puede ser proporcionada por correspondencia, mediante el uso de medios electrónicos o de manera personal.

**ATRIBUCIÓN**

Acto que debe ejercer el empleado público; sus facultades son los usos que puede hacer del poder que la ley le confía.

**AUDIENCIA**

Ocasión que se concede para que una de las partes en pleito o ambas se presenten para intentar dirimir sus controversias.

**AUDITORÍA INTERNA**

Revisión o inspección de las obligaciones de cada unidad administrativa de la comisión y del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

**AUTOMATIZACIÓN**

Aplicación de procedimientos automáticos a los procesos y procedimientos de la comisión.

**AVENIENCIA**

Conformidad con lo negociado, llegar a un acuerdo conciliatorio que de fin a la controversia.

**BASE DE DATOS**

Conjunto de registros cuantitativos y/o cualitativos interrelacionados que se almacenan con objeto de satisfacer las necesidades del proceso de información en una organización. El término implica más de un archivo integrado, utilizado para muchas aplicaciones de procesamiento. La base de datos permite incluir información nueva o modificar la existente, eliminando toda posibilidad de redundancia e inconsistencias, además de que posibilita compartir la información y mejorar los controles sobre la misma.

**BIEN**

Todo aquello que puede ser objeto de apropiación, empleado para satisfacer alguna necesidad. Cosas o derechos susceptibles de producir beneficios de carácter patrimonial.

**BIOÉTICA**

Rama de la ética que se ocupa de promulgar los principios que deberá observar la conducta de un individuo en el campo médico.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

129

**CABEZA DE SECTOR**

Secretaría de Salud.

**CALIDAD**

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas.

**CALIDATEL**

Centro de atención telefónica para recibir, canalizar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y felicitación que presentan los usuarios de los servicios de salud a nivel nacional.

**CAPACITACIÓN**

Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

**CENTRO ACADÉMICO DE EDUCACIÓN MÉDICA CONTÍNUA**

La CONAMED, es desde 2004, Centro Académico de Educación Médica Continua de la Facultad de Medicina de la UNAM, los Cursos que cumplen los requisitos académicos establecidos por la División de Educación Médica Continua, de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Medicina de la UNAM, son acreditados por esta institución y tienen valor curricular, reconocido al nivel nacional e internacional.

**CERTIFICACIÓN**

Se entiende la acción de acreditar, por medio de un documento fiable, emitido por un organismo independiente y autorizado para la emisión de Marcas y Certificados de Conformidad, que un determinado producto o servicio cumple los requisitos o exigencias definidas por una norma o específica técnica, o que la empresa tiene implantado un sistema de aseguramiento de la calidad conforme a las normas UNE-EN-ISO 9000.

**CLIMA LABORAL**

Medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

**COMISIÓN ESTATAL**

Organismos similares a la comisión creados en las entidades de la república mexicana.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	130

**COMISIÓN**

Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**COMITÉ TÉCNICO DE INFORMACIÓN**

Es el Órgano Auxiliar de la Comisión Intersecretarial de Gasto Financiamiento, cuyo objetivo consiste en operar el Sistema Integral de Información de los ingresos y gasto público, para hacer compatibles los requerimientos de información que deban rendir las dependencias.

**COMPETENCIA**

Actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer.

**COMPROMISO**

Responsabilidad aceptada por las partes mediante un instrumento jurídico en el cual designa a un tercero imparcial para resolver la controversia, mediante el proceso arbitral.

**PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Conjunto de campañas derivadas de la estrategia anual de comunicación, encaminadas hacia el objetivo que persigue la dependencia o entidad.

**CONCILIACIÓN**

Procedimiento por medio del cual las partes que interviene en un controversia acuden libre y voluntariamente a resolverla, con la intervención de un tercero imparcial.

**CONFIDENCIALIDAD**

Valor institucional a través del cual se reserva y secreta con seguridad recíproca la inconformidad manifestada por el usuario.

**CONFLICTO**

Confrontación de fuerzas interpersonales que tienen una infraestructura racional y un contenido emocional.

**CONTRATO**

Acuerdo de voluntades escritas, manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca, si el contrato es bilateral, o compelerse una parte a la otra, si el contrato es unilateral

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	131

**CONTROVERSIA**

Inconformidad del usuario al considerar irregular la atención médica recibida.

**COORDINADOR DE SECTOR**

Secretaría de Salud.

**COPIA CERTIFICADA**

Una copia que ha sido marcada por la autoridad oficial competente en la Comisión para mostrar que es una copia verdadera del documento original.

**COPIA SIMPLE**

Copia fotostática de un original.

**CORRUPCIÓN**

Mal uso público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.

**DELITO**

Acto de violar las disposiciones penales aplicables.

**DEMANDA**

Toda petición formulada ante un tribunal de justicia y, en sentido estricto, aquel medio a través del cual una persona expone sus pretensiones a un tribunal iniciando así un proceso de carácter civil en sentido amplio.

**DEMANDA CIUDADANA**

Participación de la ciudadanía a través de la cual se hace del conocimiento de las autoridades las necesidades que se tienen y propuesta para abatirlas o satisfacerlas.

**DENUNCIA**

Acto de dar a conocer a la autoridad la posible comisión de un delito.

**DEODONTOLOGÍA MÉDICA**

Conjunto de principios y reglas éticas que han de inspirar y guiar la conducta profesional del médico.

**DESEMPEÑO**

Consiste en la realización de las funciones y roles propios de un cargo o de una ocupación con el máximo grado de satisfacción al concluir la tarea.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	132

**DETRIMENTO**

Daño o perjuicio.

**DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN**

Es el periódico oficial del Gobierno Constitucional de México. Su función es la publicación de leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que éstos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia en el territorio nacional y es editado de lunes a viernes por la Secretaría de Gobernación, y también puede ser consultado vía Internet.

**DICTAMEN MÉDICO INSTITUCIONAL (DITAMEN PERICIAL)**

Informe pericial de la comisión, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones. Tiene carácter institucional, no emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna, se trata de mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de la comisión, atendiendo a las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.

**DILIGENCIAS**

Es la precaución o cuidado con que una persona desempeña sus funciones o se comporta en su vida a fin de no causar daño o lesión a terceros.

**DIVULGAR**

Interpretación y popularización del conocimiento científico entre el público general sin circunscribirse a ámbitos académicos específicos convirtiéndose así en ciencia popular.

**DOCUMENTACIÓN**

Evidencias documentales que aporta el usuario para dar sustento a la inconformidad relacionada con la atención médica

**EFICACIA**

Capacidad de alcanzar el efecto que se espera o desea, tras la realización de una acción.

**EFICIENCIA**

Uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado.

**EJERCICIO FISCAL**

Periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de cada año con propósitos fiscales.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

133

**EMPATIA**

Capacidad de comprender el estado de ánimo de una persona cuando argumenta su inconformidad con la atención médica recibida y de la cual se inconforma.

**ESTADÍSTICA**

Ciencia con base matemática referente a la recolección, análisis e interpretación de datos, que busca explicar condiciones regulares en fenómenos de tipo aleatorio.

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Forma aprobada para la organización establece interrelaciones operacionales y administrativas sobre individuos y grupos de trabajo, relacionado con niveles, procesos y sistemas de la Comisión.

**ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA**

Es el conjunto de programas y subprogramas ordenados en forma coherente; define las acciones que efectúan las dependencias y entidades de la administración pública federal, para alcanzar sus objetivos y metas de acuerdo con las políticas definidas por el plan y los lineamientos que sobre aperturas programáticas establece la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**ÉTICA**

Rama de la filosofía estudia qué es lo moral, cómo se justifica racionalmente un sistema moral, y cómo se ha de aplicar posteriormente a los distintos ámbitos de la vida personal y social. en la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema moral u otro.

**EXPEDIENTE**

Reunión de documentación necesaria para sustentar el acto administrativo.

**GESTIÓN INMEDIATA**

Trámite que se lleva a cabo con el prestador del servicio, atendiendo a la naturaleza del asunto planteado y previa valoración del consultor médico.

**GESTIÓN PERICIAL**

Procedimiento interno de la Comisión para el análisis de casos y la emisión de dictámenes periciales instituciones. Incluye la recepción de la autoridad peticionaria, elaboración y entrega del dictamen, así como el desahogo de diligencias de descargo probatorio en el proceso respectivo.

**HALLAZGO**

Afirmación sin ponderación, basada en evidencias de auditorias al Sistema de Gestión de Calidad.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

134

**HARDWARE**

Elementos físicos, tangibles de un equipo de cómputo.

**HOMOLOGAR**

Acto administrativo superior que aprueba acuerdo o decisión, para adecuar políticas que permitan igualdad o semejanza de la Comisión con las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico.

**IMPARCIALIDAD**

Criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse en base a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.

**IMPROCEDENCIA**

Respuesta institucional apegada a derecho, mediante el cual se niega el otorgamiento de una petición.

**IMPUNIDAD**

Dejar sin juicio ni castigo a los presuntos culpables de un crimen o desviación sea del tipo de que sea.

**INFORMACIÓN CONTABLE**

Conjunto de registros y controles sistemáticos de todas las operaciones que se realizan en la empresa o institución y que tienen una repercusión en el presupuesto.

**INFORMACIÓN FINANCIERA**

Conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución. Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.

**INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL**

La contenida en los documentos, que haya sido generada, recabada, obtenida, adquirida, transformada, conservada y/o administrada por los sujetos obligados, en el ejercicio de sus actividades, funciones, atribuciones o facultades, y que se encuentre bajo su conservación, custodia, resguardo, posesión o control, en los archivos de trámite, concentración, muerto o inactivo e histórico correspondientes.

**INNOVACIÓN**

Es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	135

**INVESTIGACIÓN**

Búsqueda intencionada, sistemática y organizada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico.

**JUICIO**

Controversia jurídica y actual entre partes, sometida al conocimiento de un tribunal de justicia

**LAUDO**

Es el pronunciamiento por medio del cual la Comisión resuelve en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.

**LEGALIDAD**

Principio fundamental del derecho público conforme al cual todo ejercicio del poder público debería estar sometido a la voluntad de la ley de su jurisdicción y no a la voluntad de las personas

**LEGITIMACIÓN**

Representación legal y constancia de la acreditación de los promoventes y/o representantes legales tanto del usuario como del prestador, mediante documento expedido por autoridad competente.

**LEX ARTIS AD HOC**

Concepto en el cual descansa la definición del marco general de actuación del profesional, técnico y auxiliar de las disciplinas para la salud.

**LEY**

Norma Jurídica dictada por el legislador. Es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento trae aparejada una sanción.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

Documento que expone con detalle los órganos que comprenden la Comisión, define los puestos que lo integran y la descripción de sus funciones, la relación jerárquica que existe entre ellos y los grados de autoridad y responsabilidad.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

Documento que expone con detalle los órganos que comprenden la Comisión, define los puestos que lo integran y la descripción de sus funciones, la relación jerárquica que existe entre ellos y los grados de autoridad y responsabilidad.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

136

**MARCO JURÍDICO**

Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a los que debe apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas.

**MEJORA CONTINUA**

Procedimiento que permite a las organizaciones auditar las actividades realizadas y llevarlas a mejores actividades, minimizando costo y elevando la calidad del producto.

**META**

Finalidad que se persigue mediante el desarrollo de las funciones atribuidas al cargo, la cual será expresada a través de un enunciado que contenga un verbo de acción conjugado en infinitivo, que habrá de referirse a cantidades y periodos de duración determinados de manera semestral o anual

**METODOLOGÍA**

Conjunto de métodos que rigen una investigación científica o exposición doctrinal.

**MISIÓN**

Define el quehacer de la Comisión, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla y su imagen pública

**NEGOCIACIÓN**

Proceso y técnica mediante los cuales dos o más partes construyen un acuerdo. Las partes empiezan discutiendo sobre el asunto en el cual tienen intereses, lo que genera entre ellas variados sentimientos. Los motivos que asisten a cada negociador generan en ellos conductas que, a menudo, se expresan en propuestas verbales. Este intercambio hace que las partes desarrollen intensos deseos de controlar el tema que les preocupa

**NOMBRAMIENTO**

Designación de un cargo.

**NORMA**

Regla u ordenación del comportamiento humano dictado por la autoridad competente del caso, con un criterio de valor y cuyo incumplimiento trae aparejado una sanción, generalmente impone derechos y obligaciones.

**NOTIFICACIÓN**

Hacer del conocimiento a una persona o institución respecto a una situación determinada, ya sea de manera personal, correo certificado, mensajería con acuse de recibo, vía telegrama o medios electrónicos.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	137

**OBJETIVO**

Situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro.

**OBRA PÚBLICA**

Las obras que tienen por objeto la construcción, ampliación o modificación de bienes inmuebles destinados directamente a la prestación de servicios de comunicaciones, transportes, hidráulico, medio ambiente, turístico, educación, salud y energético.

**OPINIÓN TÉCNICA**

Análisis emitido por la comisión, a través del cual establecerá apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad de la atención médica, especialmente en asuntos de interés general. las opiniones técnicas podrán estar dirigidas a las autoridades, corporaciones médicas o prestadores del servicio médico y no serán emitidas a petición de parte, ni para resolver cuestiones litigiosas.

**ORIENTACIÓN**

Información sencilla que resuelve de manera inmediata las dudas o cuestionamientos presentados por el usuario, que puede ser proporcionada en forma técnica, por correspondencia, mediante el uso de medios electrónicos o de manera personal.

**PARTES**

Quienes hayan decidido someter su controversia, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento de la Comisión.

**PERENTORIO**

Plazo que es el último o el único que se concede, y no se puede aumentar o prorrogar.

**POLÍTICA**

Dentro del estándar, referencia a la traza con que se conducen las actividades o emplean los medios para alcanzar los objetivos fijados al estándar.

**PÓLIZAS**

El documento de contabilidad usado en los "sistemas de pólizas" y en el que se hace constar, con respecto de cada operación.

**POP**

Se denomina en nuestro Sistema de Gestión de Calidad al Procedimiento Operativo de Proceso

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

138

**PRESTADOR DE SERVICIOS**

Profesional de la salud que funge como asesor externa en un caso conocido y tramitado por la Comisión.

**PRESTADOR, PRESTADOR DEL SERVICIO MÉDICO**

Las instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como los profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas para la salud, sea que ejerzan su actividad en dichas instituciones, o de manera independiente.

**PRESUPUESTO**

Instrumento que traduce los lineamientos generales de la planeación nacional del desarrollo económico y social del país, en objetivos y metas concretas a desarrollar en el corto plazo, definiendo responsables, temporalidad y especialidad de las acciones, para lo cual se asignan recursos en función de las disponibilidades y necesidades contenidas en los balances de recursos humanos, materiales y financieros.

**PROCEDIMIENTO**

Conjunto de actividades debidamente detalladas del orden de las acciones realizadas para obtener un fin.

**PROCESO ARBITRAL**

Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inician con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el Reglamento de procedimientos, comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramita con arreglo a la voluntad de las partes en estricto derecho o en conciencia.

**PROGRAMA**

Serie de acciones organizadas para la obtención de resultados.

**PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES**

Conjunto de adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios que en un año fiscal, ejecutan las entidades del sector público como parte del programa de gasto corriente.

**PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Actividad que contempla las necesidades de productos de comunicación de las unidades administrativas de la comisión durante un año, previamente aprobadas y presupuestadas.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓN

DÍA

MES

AÑO

HOJA  
No.

139

## PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO

Es el instrumento que traduce los lineamientos generales de la planeación nacional del desarrollo económico y social del país, en objetivos y metas concretas a desarrollar en el corto plazo, definiendo responsables, temporalidad y espacialidad de las acciones, para lo cual se asignan recursos en función de las disponibilidades y necesidades contenidas en los balances de recursos humanos, materiales y financieros,

## PROMOVENTE

Toda persona que a través de legitimarse y ser acreditado como tal, somete la controversia de su representado, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento de la Comisión.

## PROSECUCIÓN

Dar continuidad al acto iniciado con el fin de llevarlo a término y/o conclusión.

## PROTECCIÓN CIVIL

Conjunto de disposiciones, medidas y acciones destinadas a la prevención, auxilio y recuperación de la población ante la eventualidad de un desastre.

## PROVEEDOR

Persona física o jurídica adjudicataria que haya perfeccionado el contrato

## QUEJA (POR CONCILIACIÓN)

Procedimiento mediante el que se acepta la solicitud del usuario para su continuidad a la etapa conciliatoria.

## QUERELLA

Acto procesal consistente en una declaración de voluntad dirigida al órgano jurisdiccional competente, por la que el sujeto de la misma, además de poner en conocimiento de aquél la "notitia criminis" como noticia criminal, ejercita la acción penal, regulándose actualmente en el Código Procesal Penal.

## RACIONALIDAD

Es el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros de que disponen las dependencias y entidades del sector público buscando, incrementar la eficiencia en la presentación de los servicios públicos, y de los niveles de producción de bienes y servicios.

## RESCINDIR

Dejar sin efecto un contrato, una obligación o un convenio suscrito con la Comisión.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	140

**RECOMENDACIONES**

Acción mediante la cual se transmite especial énfasis para forzar al máximo decisiones y conductas preventivas

**RED FEDERAL DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

Brinda atención a los ciudadanos que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación; solicitan ser atendidos por el Presidente de la República en sus planteamientos, y ofrecerles apoyo en la búsqueda de soluciones que respondan a sus necesidades.

**REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS**

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

**REGLAMENTO**

El reglamento interno de la comisión nacional de arbitraje médico

**REQUERIMIENTO**

Acto mediante el cual se solicitan elementos para iniciar, continuar y/o concluir el procedimiento arbitral.

**RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**

Es la relacionada estrictamente con el servicio público, con el cumplimiento de las funciones encomendadas y surgen precisamente del incumplimiento de las obligaciones legalmente establecidas para el servidor público.

**REVISTA CONAMED**

Medio de difusión de la Comisión.

**ROL**

Lista que menciona el orden en el cual debe ser atendido un asunto o quien y cuando lo atenderá.

**SANCIÓN**

Obligación de pagar las consecuencias de un acto, asumiendo las consecuencias del mismo y conforme a lo establecido por las leyes aplicables a la materia.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

## COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FECHA DE  
AUTORIZACIÓNHOJA  
No.

DÍA

MES

AÑO

141

**SAQMED**

Sistema informático denominado sistema de atención de quejas médicas, en el que son registradas las solicitudes de los usuarios y las acciones llevadas a cabo de acuerdo al procedimiento de atención.

**SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Disciplina de la medicina que enfatiza en el reporte, análisis y prevención de las fallas de la atención en salud que con frecuencia son causas de eventos adversos a fin de prevenirlos en un futuro.

**SERVIDOR PÚBLICO**

Toda persona física, contratada o designada mediante elección o nombramiento, para desempeñar actividades atribuidas al estado, a sus órganos gubernamentales o a los de la administración pública.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Sistema para dirigir y controlar los procesos de la Comisión y que cuenta con certificación internacional.

**SISTEMA IFAI**

Sistema que facilita mediante el sistema INFOMEX el acceso a la información pública para la sociedad

**SISTEMA INFOMEX**

Sistema creado y promovido por el IFAI, que facilita el acceso a la información pública para la sociedad, promoviendo y garantizando el ejercicio de este derecho,

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN**

Es el mecanismo utilizado por las Secretarías de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Función Pública y Banco de México, para unificar sus solicitudes de información al Sector Público. A través de este sistema todas las solicitudes de datos cumplen con dos requisitos: es información recurrente y se capta a través de formatos preestablecidos y concertados entre estas tres entidades.

**SOFTWARE**

Equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas (programas).

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	142

**SOLICITUD DE PARTE**

Solicitud escrita, que realiza una persona física, moral o institucional a la Comisión.

**SOBRESEIMIENTO**

Resolución que pone término al proceso arbitral cuando se apliquen los supuestos del reglamento de procedimientos

**SUATEL**

Sistema Único de Atención Telefónica

**TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)**

Estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte o dirección de los sistemas de información computarizados, en particular de software de aplicación y hardware de computadoras

**TELECOMUNICACIONES**

Técnica consistente en transmitir un mensaje desde un punto a otro, normalmente con el atributo típico adicional de ser bidireccional.

**TESORERÍA**

Tesorería de la Federación

**TRÁMITE ARBITRAL**

Conjunto de procedimientos que tienen como fin dar solución a una controversia suscitada de la relación médico-paciente.

**TRANSACCIÓN**

Contrato o convenio otorgado por la comisión por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones terminas una controversia.

**TRANSPARENCIA**

Obligación de las y los servidores públicos de realizar sus acciones de forma honesta, veraz, clara, justa y abierta a la sociedad, de manera que pone al alcance de ésta, la información que se deriva de su actuación en el cumplimiento de sus funciones

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**

Es una dirección general o equivalente a la que se le confieren atribuciones específicas en el Reglamento Interno

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	DÍA	MES	AÑO	143

**USUARIO**

Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos.

**VALORES INSTITUCIONALES.**

Integridad, honradez, imparcialidad, legalidad, justicia, confidencialidad, respeto, igualdad, transparencia, rendición de cuentas

**VÍA ALTERNA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Denominación de la Comisión por ser unidad administrativa que mediante la conciliación y el avenimiento coadyuva a la resolución de los conflictos derivados de la relación médico-paciente.

**VIOLACIÓN (informática)**

Intento fallido de acceso a información o a programas a los que no se tiene autorización para ver o modificar.

**VIOLACIÓN (derecho)**

Acto que se comete en contra a un derecho tutelado y que puede causar daño a la persona.

**VISIÓN**

Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización

**WEB**

Red de alcance mundial.