ACTA DE SESIÓN ORDINARIA DE CONSEJO DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2021

En la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo las 09:00 nueve horas del día 29 de septiembre de 2021, fecha en que se desahogó la sesión ordinaria correspondiente al mesde julio del año en curso, en el domicilio oficial de la Comisión de Arbitraje Médico del Estadode Jalisco, sito en la finca marcada con el número 420 de la calle Simón Bolívar, Colonia Obrera,previa convocatoria notificada con la anticipación que establece el artículo 9 del Reglamento Interior de Sesiones del Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, se celebró **SESIÓN ORDINARIA** a la que asistieron los siguientes Consejeros de manera virtual acausa de la Contingencia Sanitaria COVID-19:

1	Comisionado de Arbitraje Médico	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa
2	Universidad de Guadalajara	Dr. Eduardo Gómez Sánchez
3	Universidad Autónoma de Guadalajara	Dr. Adalberto Vázquez García
4	Federación de Colegios de Profesionistas del Estado de Jalisco	Dr. Jorge Adrián Chuck Sepúlveda
5	Consejo Coordinador de Colegios de Profesionistas	Dr. Jaime Guillermo González Gámez
6	Secretaría de la Hacienda Pública	Dr. Marco Antonio Torres Aceves
7	Instituto Mexicano del Seguro Social	L.C.P. Martha Patricia Santiago González
8	Instituto de Seguridad y Servicio Social de los Trabajadores del Estado	Dr. Alan Ulises Solano Magaña
9	Comisión de Higiene y Salud Pública del Congreso del Estado de Jalisco	Dr. Arturo Lemus Herrera

La Secretaría Técnica hace recuento de los consejeros asistentes 06 con derecho a voz y voto,y 03 solamente con derecho a voz, resultando la asistencia de 9 consejeros, en consecuencia,se declara que existe quórum legal y se instala válida y legalmente la sesión ordinaria convocada, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 12 del Reglamento Interior de Sesionesdel Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

ORDEN DEL DÍA:

1) **Lista de presentes, declaratoria de Quórum Legal.**

2) **La lectura del Acta de la Sesión Ordinaria de fecha 28 de julio 2021, discusión y en su caso aprobación.**

3) **Informe bimestral: julio-agosto 2021, de conformidad al art. 10, fracción VII, del Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.**

   a) **De la Operación, según el periodo analizado:**

      I) Productividad, informes estadísticos.
      II) Informe del avance en el cumplimiento de la matriz de resultados, de conformidad al numeral 2.10 de las Políticas Administrativas para entidades Públicas Paraestatales del Estado de Jalisco.
      III) Actividades de Extensión y Difusión.

   b) **De la administración, según el periodo analizado:**

      I) Informe de la situación financiera y avance presupuestal del ejercicio 2021.
      II) Bajas de bienes muebles por obsolescencia.

4) **Informe de los recursos extraordinarios para solventar el déficit presupuestal del capítulo 1000, gestionados por la Secretaría de Salud, Según oficio número SSJ/2488/2021. Discusión y en su caso, aprobación.**

5) **Informe del avance de las gestiones para la conversión en línea del servicio denominado "búsqueda de queja" y subirlo a la Plataforma Catálogo Estatal de Tramites y Servicios del Gobierno de Jalisco.**

   a) Avance del trámite de tecnológico
   b) Avance del trámite de firma digital

6) **Informe del Órgano Interno de Control,** de Conformidad al numeral 2.12 de las Políticas Administrativas para Entidades Públicas Paraestatales del Estado de Jalisco.

7) **Informe del avance del Programa Anual de Capacitación al personal de base y de confianza:**

   a) Taller de manejo del conflicto
   b) Taller de manejo de duelo
   c) Taller de asertividad

8) **Informe Bimestral periodo julio-agosto 2021, de la Unidad de Transparencia Interna (UTI).**

9) **Informe del avance de los "Festejos del XX Aniversario de la CAMEJAL"**
10) **Asuntos varios.**

DESAHOGO:

1.- Lista de presentes, declaración de Quórum Legal
Este punto se desahogó con la instalación legal de la sesión. ----------

2.- La lectura del acta de la sesión ordinaria de fechas 28 de septiembre 2021, discusión y en su caso aprobación.
Con fundamento en lo dispuesto por la fracción VI del artículo 8 del Reglamento Interior de Sesiones del Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico, en ejercicio de esa facultad el Secretario Técnico del Consejo, en uso de la voz: "interpela a los consejeros asistentes acerca de si existe alguna observación que hacer al acta de las sesión ordinaria del 29 de septiembre del 2021, y al no existir, se solicitó dispensar la lectura de la acta en cuestión, en virtud de haberse enviado con tiempo suficiente para conocer plenamente su contenido, en consecuencia; solicita se manifiesten en sentido de aprobar o reprobarlas", **SE APRUEBA POR UNANIMIDAD** el contenido de las mismas.----------
---

3.- Informe bimestral: julio-agosto 2021, de conformidad al art. 10, fracción VII, del Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

a) De la Operación, según el periodo analizado:

I) Productividad, informes estadísticos.

El presidente del Consejo en uso de la voz; informa:

Asuntos por COVID-19 julio-agosto 2021: IMSS 1 orientación, Privado 3 orientaciones y 01 Queja, ISSSTE 01 Gestión, dando un Total de 06.

Atención a casos que ingresaron durante el periodo julio-agosto: 98 Orientación; 15 Asesorías; 43 Gestiones inmediatas; 27 Quejas y 01 Opinión Técnica, sumando un total 184 casos.

Gestiones por tipo de causa: Médico 32; Administrativo 07; Quirúrgico 03 y Relación Médico Paciente 01,sumando un total 43 gestiones.

Gestiones realizadas por tipo Especialidad: Medicina Familiar 13; Traumatología 09; Oncología 04; Nefrología 04; Oftalmología 03; Urgencias 02; Hematología 02; Neurología, Neurocirugía, Imagenología, Gastroenterología, Cirugía Gastrointestinal y Laparoscópica y Cirugía de Mano, 01 respectivamente, sumando 43.

Gestiones realizadas por tipo de Institución: Instituto Mexicano de Seguridad Social 36; Instituto de Seguridad y Servicio Social de los Trabajadores del Estado 04;OPD. Hospitales Civiles 01; Medicina Privada 01; Instituto de Pensiones 01, sumando 43.

Quejas ingresadas por Institución: Privada 20; Seguridad Social 05 y Asistencia Social 02, sumando 27.

Quejas Ingresadas por Disciplina: Medicina 23; Odontología 03 y Administrativo 01, sumando un total 27.

Quejas ingresadas en el período por Especialidad Médica: Traumatología 04; Urgencias 03; Pediatría 02; Oftalmología 02; Cirugía plástica 02; Ginecología y Obstetricia 02, Otorrino, Oncología, Neurología/ Medicina Familiar, Medicina Interna, Gastroenterología, Coloproctología, Cirugía Maxilofacial y Cardiología 01 respectivamente, sumando un total 23.

Quejas Ingresadas en el Período por especialidad Odontológica: Odontología General 02 y; Ortodoncia 01 sumando un total de 03.

Quejas ingresadas por ubicación Municipal de la Institución Médica: Guadalajara 17; Zapopan 08; Puerto Vallarta 01 y Tlaquepaque 01, sumando un total 27.

Opiniones Técnicas recibidas por Institución: Seguridad Social 01.
Opiniones Técnicas recibidas por especialidad: Urgencias 01.
Opiniones Técnicas recibidas por Institución solicitante: Fiscalía General de la República 01.

Orientaciones por Ubicación Municipal del domicilio del usuario julio-agosto: Guadalajara 34; Zapopan 24; Tlaquepaque 08; Tlajomulco de Zúñiga 07; Tonalá 07; Puerto Vallarta 03; Lagos de Moreno 02; Autlán de Navarro, Ciudad Guzmán, El Salto, Jamay, Jocotepec, Tala, Valle de Juárez y Yahualica, 01 respectivamente, sumando 93.

Orientaciones por diferentes domicilios del usuario: Los Ángeles California 03 y Michoacán 02; sumando 05. ----------

II. Informe del avance en el cumplimiento de la matriz de resultados, de conformidad al numeral 2.10 de las Políticas Administrativas para entidadesPúblicas Paraestatales del Estado de Jalisco.

La responsable del área de Informática en uso de la voz; informa:

Indicador	Formula	Unidad de _medida	Meta	JUL	AGO	TOTAL
Total de Insatisfacciones resueltas	orientaciones, asesorías, gestiones, quejas y opiniones técnicas (realizado)/orientaciones, asesorías, gestiones, quejas y opiniones técnicas (programado) *100	solicitud	1000	170	86	694
Total de profesiones de la salud capacitados	Profesionales de salud capacitados (realizado) / profesiones capacitadas (programado)*100	profesional	2800	50	0	1978
Total de quejas resueltas	quejas resueltas (realizado)/quejas resueltas (programado)*100	caso	200	16	16	106
Total de población atendida conflicto médico - paciente	ciudadano (realizado)/ciudadano (programado)	población	1200	209	130	1099
Total de ciudadanos asesorados	difusión realizada / difusión programado *100	ciudadano	10000	589	2824	13400
Total de cursos realizados	evento realizado/evento programado	evento	30	2	1	12
Total de sesiones realizadas	sesión realizada	sesión	1500	148	246	1341
Total de asistentes a las actividades de difusión ya sea de forma presencial o por cualquier medio electrónico	participante realizado/participante programado *100	participante	2000	189	706	2102
Total de asistentes a talleres en materia laboral para el ejercicio de su profesión	profesional de la salud realizado/profesional de la salud programado *100	profesional	1000	1450	706	2560
Total de Opiniones Técnicas	Total de Opiniones Técnica emitidas	opinión técnica	20	2	2	8

III. Informe de Actividades de Extensión y Difusión.

La responsable del área de Informática en uso de la voz; informa:

- Conferencias total 4
- Entrevistas realizadas 3
- Evento: Panel Foro:01
- En Facebook 710 minutos reproducidos.
- En Facebook contamos 100 reproducciones de video de 1 minuto .
- Contamos con 641 reproducciones de video de 3 segundos.

En las redes sociales hubo un incremento en estos 62 días de 329%.

b) De la Administración

I. Informe de la situación financiera y avance presupuestal del año 2021.

La Contadora en uso de la palabra; informa: Presenta síntesis del presupuesto ejercido al 31 de Agosto del 2021:

- El presupuesto ejercido: $6'020,316.82 (Seis millones veinte mil trescientos dieciséis pesos 82/100 M.N).
- El presupuesto por ejercer: $3'776,008.18 (Tres millones setecientos setenta y seis mil ocho pesos 18/100 M.N.).
- Se cuenta con un recurso extraordinario para el capítulo 1000 de 300,000.00 el cual ya está sumado en presupuesto por ejercer.

II) Bajas de bienes muebles por obsolescencia, discusión y en su caso aprobación.

La Contadora en uso de la voz: presenta las bajas:

Fecha de compra	Descripción	Estado	Código	Costo	Valor Libros al 31 diciembre 2020
29 abril 2002	No Break sola modelo MICROSR INET 399 C7regulador integrado	Inservible	PE-AM-16-09-10-030-001	$790.00	$0.0
16 diciembre 2010	Computadora HP Modelo 6005P	Obsoleta	PE-AM-16-09-10-030-001	$8740.51	$1.0
			Total	$9,530.51	$1.0

El presidente del Consejo, "Interpela a los consejeros, en el sentido de: si tienen alguna observación respecto a la aprobación de estas bajas de bienes muebles por inservibles y obsoletos, sírvanse manifestarlo. Al no haberse producido ninguna, solicita se someta a votación, resultando aprobada el punto, por lo que queda **APROBADO POR UNANIMIDAD**." ----------

4) Informe de los recursos extraordinarios para solventar el déficit presupuestal del capítulo 1000, gestionados por la Secretaría de Salud, Según oficio número SSJ/2488/2021. Discusión y en su caso, aprobación.

▪ De acuerdo al Oficio Número SSJ/2488/2021 recibido tal fecha 20 de julio de 2021 emitido por la Dirección de Reingeniería Administrativa de la Secretaria de Salud, la gestión realizada ante el Secretario de Salud y la Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social, dió por resultado que la Secretaría de Salud Jalisco otorgara la cantidad de $902,653.87. Para complementar el gasto en Capitulo 1000 de este OPD. ya que la propia Comisión debió disponer de $ 250,000.00, de diferentes partidas, como ahorro, para solventar el faltante de la nómina para concluir el ejercicio 2021.

▪ Anticipamos a ustedes que el techo presupuestal autorizado pare el ejercicio del 2022, aumento en $700,000.00 inicialmente y continúan las gestiones junto con el Secretario de Salud para ajustarlo a las necesidad reales de la plantilla de este Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado.

5) Informe del avance de las gestiones para la conversión en línea del servicio denominado "búsqueda de queja" y subirlo a la Plataforma Catálogo Estatal de Tramites y Servicios del Gobierno de Jalisco.

a. Avance del trámite tecnológico
   Dirección de informática del Gobierno de Jalisco
   - Solicitar servidor.
   - Solicitar dominio.
   - Desarrollo.

   Secretaría de Economía
   Equipo de programación
b. Avance del trámite de firma digital

Pasó a firma del C. Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco el Convenio para Uso de la Firma Digital.

6) **Informe del Órgano de Control Interno,** de Conformidad al numeral 2.12 de las Políticas Administrativas para Entidades Públicas Paraestatales del Estado de Jalisco.

El titular del Órgano de Control Interno en uso de la voz; el día 07 de julio del año en curso, se sostuvo una reunión de trabajo con el enlace de la Contraloría del Estado, con el objetivo de precisar el PTCI (Plan de Trabajo de Control Interno), acordándose sesiones de capacitación en materia de Control Interno, mismas que se programarán conforme la Agenda de la Contraloría lo permita. manifiesta que se contestó el oficio CAMEJAL/0607/2021, mediante el cual se requirió el Plan de Trabajo de Control Interno y la Evaluación en materia de Control Interno, y se brindó información diversa. Finalmente, expresó la importancia de realizar un análisis del proceso de trabajo de ambos Equipos conciliadores, señalando que por lo que respecta al Equipo "B" ya había concluido dicha actividad, e indicando que se está a la espera de la autorización para acceder físicamente a los expedientes del Equipo "C", con el objetivo de identificar semejanzas y diferencias de actuación, que permitan unificar esquemas de trabajo.

7) **Informe del avance del Programa Anual de Capacitación al personal de base y de confianza:**

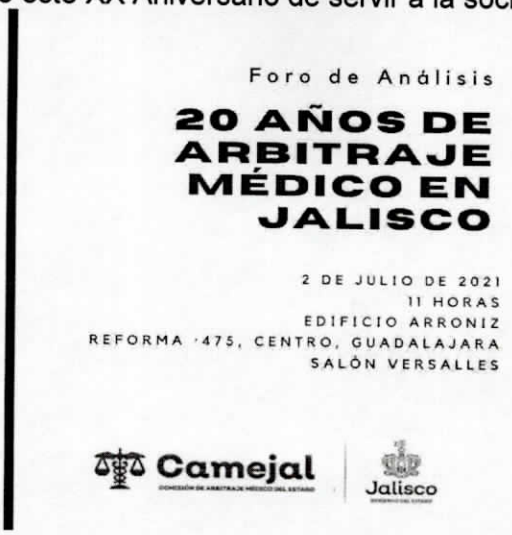
a. Taller de manejo del conflicto
b. Taller de manejo de duelo
c. Taller de asertividad

NOMBRE DEL TEMA	OBETIVO GENERAL	DURACIÓN	TEMAS	FECHA
Comunicación asertiva en el trabajo	Aprender a comunicarse con asertividad dentro de la institución para la mejora del ambiente laboral.	35 minutos	1. La comunicación 2. Asertividad 3. Empatía 4. Proceso de comunicación	31 de agosto 2021

8) Informe Bimestral periodo julio-agosto 2021, de la Unidad de Transparencia Interna (UTI).

El Titular de la Unidad de Transparencia Interna en uso de la palabra; presenta el avance de actividades:
Se recibieron de julio-agosto: 20 solicitudes vía electrónica distinta a INFOMEX, Total de Solicitudes recibidas 20.
Solicitudes de información resueltas julio-agosto 2021, en sentido procedentes 20.
Clasificación de la información solicitada julio-agosto 2021: 11 Fundamental y 09 Ordinaria, sumando un total 20.
Clasificación de acceso a la información julio-agosto, elaboración de informes específicos: 20.--------
---

9.- Informe del Aniversario "Festejos del XX Aniversario de la CAMEJAL"
El día 2 de julio 2021, se realizó el "Foro de Análisis del Arbitraje Médico en Jalisco" en las instalaciones de la Secretaría de Cultura del Gobierno del Estado de Jalisco, en donde participaron los excomisionados aportando cada uno su visión y pasión del momento histórico que les tocó dirigir esta Comisión de Arbitraje Médico, se contó con el apoyo irrestricto del Gobierno del Estado, se entregó un reconocimiento por parte del Señor Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, y en su representación el Secretario de Salud lo entrego a este Organismo Público Descentralizado documento que da cuenta de este XX Aniversario de servir a la sociedad Jalisciense.



Dr. Jorge Adrián Chuck Sepúlveda **Federación de Colegios de Profesionistasdel Estado de Jalisco**	**Dr. Jaime Guillermo González Gámez** **Consejo Coordinador de Colegios De Profesionistas**
Dr. Marco Antonio Torres Aceves **Secretaría de la Hacienda Pública**	**L.C.P. Martha Patricia SantiagoGonzález** **Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dr. Alana Ulises Solano Magaña **Instituto de Seguridad y Servicio social de los Trabajadores del Estado**	**Dr. Arturo Lemus Herrera** **Comisión de Higiene y Salud Pública del Congreso del Estado de Jalisco**

Lic. Carlos Alberto Ramírez Anguiano
Subcomisionado Jurídico y Secretario Técnico

9- Asuntos varios.
No hubo ningún punto a tratar propuesto por los señores consejeros.

A T E N T A M E N T E
Guadalajara, Jalisco, a 29 de septiembre 2021

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa
Comisionado

Dr. Eduardo Gómez Sánchez **Universidad de Guadalajara**	**Dr. Adalberto Vázquez García** **Universidad Autónoma de Guadalajara**

Camejal

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO
INFORME BIMESTRAL JULIO - AGOSTO 2021

CONFLICTOS ENTRE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PACIENTES ATENDIDOS CON MÉTODOS ALTERNOS DE JUSTICIA
(INDICADORES DE DESEMPEÑO POR SERVICIOS OTORGADOS)

CUADRO 1. ATENCIÓN A CASOS QUE INGRESARON DURANTE EL PERIODO
JULIO - AGOSTO 2021

SERVICIO	*Ene*	*Feb*	*Mar*	*Abr*	*May*	*Jun*	*Jul*	*Ago*	*Total*	*Resueltos 2021*
ORIENTACIÓN	31	45	45	39	39	47	51	47	344	344
ASESORÍA	3	9	8	5	9	10	9	6	59	57
GESTIÓN	11	7	12	15	15	10	33	10	113	115
QUEJA	9	10	13	15	11	8	12	15	93	106
OPINIÓN TÉCNICA	3	1	2	0	1	0	0	1	8	8
TOTAL	**57**	**72**	**80**	**74**	**75**	**75**	**104**	**78**	**615**	**628**

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CUADRO 2. GESTIONES POR TIPO DE CAUSA JULIO - AGOSTO 2021

CAUSA	*No.*	*%*
MÉDICO	32	74.4
ADMINISTRATIVO	7	16.3
QUIRURGICO	3	7.0
RELACIÓN MÉDICO PACIENTE	1	2.3
TOTAL	**43**	**100.0**

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CONFLICTOS ENTRE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PACIENTES ATENDIDOS CON MÉTODOS ALTERNOS DE JUSTICIA
(INDICADORES DE DESEMPEÑO POR SERVICIOS OTORGADOS)

CUADRO 3. GESTIONES REALIZADAS POR TIPO DE ESPECIALIDAD REALIZADA DE JULIO - AGOSTO 2021

ESPECIALIDAD DE LA GESTION	NO	%
MEDICINA FAMILIAR	13	30.2
TRAUMATOLOGIA	9	20.9
ONCOLOGIA	4	9.3
NEFROLOGIA	4	9.3
OFTALMOLOGIA	3	7.0
URGENCIAS	2	4.7
HEMATOLOGIA	2	4.7
NEUROLOGIA	1	2.3
NEUROCIRUGIA	1	2.3
IMAGENOLOGIA	1	2.3
GASTROENTEROLOGIA	1	2.3
CIRUGIA GASTROINTESTINAL Y LAPAROSCOPICA	1	2.3
CIRUGIA DE MANO	1	2.3
TOTAL	43	100.0

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CUADRO 4. GESTIONES REALIZADAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN DE JULIO - AGOSTO 2021

TIPO DE INSTITUCION	NO.	%
INSTITUTO MEXICANO DE SEGURIDAD SOCIAL	36	83.8
ISSSTE	4	9.3
HOSPITALES CIVILES	1	2.3
PRIVADA	1	2.3
INSTITUTO DE PENSIONES	1	2.3
TOTAL	**43**	**100.0**

CONFLICTOS ENTRE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PACIENTES ATENDIDOS CON MÉTODOS ALTERNOS DE JUSTICIA
(INDICADORES DE DESEMPEÑO POR SERVICIOS OTORGADOS)

CUADRO 5. QUEJAS INGRESADAS POR INSTITUCIÓN
JULIO - AGOSTO 2021

INSTITUCION	NO.	%
PRIVADA	20	74.1
SEGURIDAD SOCIAL	5	18.5
ASISTENCIA SOCIAL	2	7.4
TOTAL	**27**	**100.0**

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CUADRO 6. QUEJAS INGRESADAS POR DISCIPLINA
JULIO - AGOSTO 2021

DISCIPLINA	NO.	%
MEDICINA	23	85.2
ODONTOLOGÍA	3	11.1
ADMINISTRATIVO	1	3.7
TOTAL	**27**	**100.0**

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CUADRO 7. QUEJAS INGRESADAS EN EL PERÍODO POR ESPECIALIDAD MÉDICA
JULIO - AGOSTO 2021

ESPECIALIDAD DE LA QUEJA	NO.	%
TRAUMATOLOGIA	4	17.4
URGENCIAS	3	13.0
PEDIATRIA	2	8.7
OFTALMOLOGIA	2	8.7
CIRUGIA PLASTICA	2	8.7
OTORRINO	1	4.3
ONCOLOGIA	1	4.3
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	2	8.7
NEUROLOGIA /MEDICINA FAMILIAR	1	4.3
MEDICINA INTERNA	1	4.3
GASTROENTEROLOGIA	1	4.3
COLOPROCTOLOGIA	1	4.3
CIRUGIA MAXILOFACIAL	1	4.3
CARDIOLOGIA	1	4.3
TOTAL	23	100.0

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CONFLICTOS ENTRE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PACIENTES ATENDIDOS CON MÉTODOS ALTERNOS DE JUSTICIA
(INDICADORES DE DESEMPEÑO POR SERVICIOS OTORGADOS)

CUADRO 8. QUEJAS INGRESADAS EN EL PERÍODO POR ESPECIALIDAD ODONTOLÓGICA JULIO - AGOSTO 2021

ESPECIALIDAD DE LA QUEJA	NO.	%
ODONTOLOGIA GRAL	2	67.0
ORTODONCIA	1	33.0
TOTAL	3	100.0

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CUADRO 9. QUEJAS INGRESADA POR UBICACIÓN MUNICIPAL DE LA INSTITUCIÓN MÉDICA, JULIO - AGOSTO 2021

MUNICIPIO DE LA INSTITUCION	NO.	%
GUADALAJARA	17	63.0
ZAPOPAN	8	29.6
PUERTO VALLARTA	1	3.7
TLAQUEPAQUE	1	3.7
TOTAL	**27**	**100.0**

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CUADRO 10. OPINIONES TÉCNICAS RECIBIDAS POR INSTITUCIÓN JULIO - AGOSTO 2021

INSTITUCION	NO.
SEGURIDAD SOCIAL	1
TOTAL	**1**

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CONFLICTOS ENTRE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PACIENTES ATENDIDOS CON MÉTODOS ALTERNOS DE JUSTICIA
(INDICADORES DE DESEMPEÑO POR SERVICIOS OTORGADOS)

CUADRO 11. OPINIONES TÉCNICAS RECIBIDAS POR ESPECIALIDAD JULIO - AGOSTO 2021

DISCIPLINA	NO.
URGENCIAS	1
TOTAL	**1**

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CUADRO 12. OPINIONES TÉCNICAS RECIBIDAS POR INSTITUCIÓN SOLICITANTE JULIO - AGOSTO 2021

INSTITUCIÓN SOLICITANTE	NO.
FISCALIA GENERAL DE LA REPUBLICA	1
TOTAL	1

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CONFLICTOS ENTRE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PACIENTES ATENDIDOS CON MÉTODOS ALTERNOS DE JUSTICIA
(INDICADORES DE DESEMPEÑO POR SERVICIOS OTORGADOS)

CUADRO. 13. ORIENTACIONES POR UBICACIÓN MUNICIPAL DEL DOMICILIO DEL USUARIO, JULIO - AGOSTO 2021

MUNICIPIO	NO.	%
GUADALAJARA	34	36.6
ZAPOPAN	24	25.8
TLAQUEPAQUE	8	8.6
TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA	7	7.5
TONALA	7	7.5
PUERTO VALLARTA	3	3.2
LAGOS DE MORENO	2	2.2
AUTLÁN DE NAVARRO	1	1.1
CIUDAD GUZMÁN	1	1.1
EL SALTO	1	1.1
JAMAI	1	1.1
JOCOTEPEC	1	1.1
TALA	1	1.1
VALLE DE JUÁREZ	1	1.1
YAHUALICA	1	1.1
TOTAL	93	100.0

FUENTE: SIQUESS/CAMEJAL

CUADRO. 14. ORIENTACIONES POR DIFERENTES ESTADOS DEL PAIS, DEL DOMICILIO DEL USUARIO, MARZO - ABRIL 2021

MUNICIPIO	NO.	%
CALIFORNIA	2	40.0
MICHOACÁN	2	40.0
LOS ANGELES	1	20.0
TOTAL	5	100.0

Camejal
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS

AÑO 2021

Indicador	Formula	Unidad_med	Año Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	META	AVANCE
Total de Insatisfacciones resueltas	orientaciones, asesorias, gestiones, quejas y opiniones técnicas (realizado)/orientaciones, asesorias, gestiones, quejas y opiniones técnicas (programado) *100	solicitud	2021	61	72	78	82	68	77	170	86					694	1000	69.4
Total de profesiones de la salud capacitados	Profesionales de salud capacitados (realizado) / profesiones capacitados (programado)*100	profesional	2021	0	25	49	0	1450	404	50	0					1978	2800	70.6
Total de quejas resueltas	quejas resueltas (realizado)/quejas resueltas (programado)*100	caso	2021	14	9	14	17	8	12	16	16					106	200	53.0
Total de población atendida conflicto médico - paciente	ciudadano (realizado)/ciudadano (programado)	población	2021	85	157	94	149	78	197	209	130					1099	1200	91.6
Total de ciudadanos asesorados	difusión realizado / difusión programado *100	ciudadano	2021	1050	837	685	3320	589	676	2824	3428					13409	10000	134.1
Total de cursos realizados	evento realizado/evento programado	evento	2021	0	1	1	0	2	6	1	1					12	30	40.0
Total de sesiones realizadas	sesión realizada	sesión	2021	110	168	142	126	148	189	246	212					1341	1500	89.4
Total de asistentes a las actividades de difusión ya sea de forma presencial o por cualquier medio electrónico	participante realizado/participante programado *100	participante	2021	0	0	0	0	189	350	706	857					2102	2000	105.1
Total de asistentes a talleres en materia laboral para el ejercicio de su profesión	profesional de la salud realizado/profesional de la salud programado *100	profesional	2021	0	0	0	0	1450	404	706	0					2560	1000	256.0
Total de Opiniones Técnicas	Total de Opiniones Técnica emitidas	opinión tecnica	2021	1	2	0	1	0	0	2	2					8	20	40.0

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

ACTIVIDADES EXTENSION Y DIFUSION INFORME BIMESTRAL JULIO-AGOSTO 2021

No	Fecha	Evento	Asunto	Lugar	Tipo	Manuales HPMS entregados	Tarjetas Braile	Dipticos	Cartillas	Libros	Asistentes	Funcionario(s)
1	2/7/2021	Foro de Análisis por el 20 Aniversario de la CAMEJAL	Foro de Análisis 20 Años de Arbitraje en Jalisco	Edificio Arroniz de la Secretaría de la Cultura	Ponencia	0	0	0	0	0	0	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa (Comisioando)
2	8/7/2021	Foro de Bioética del Consejo Estatal de Trasplantes de Órganos yTejidos	Bioética en Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos Post Covid-19	Hotel Victoria Ejecutivo, Guadalajara	Asistente	0	0	0	0	0	0	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa (Comisioando)
3	9/7/2021	Entrevista Canal 44, Programa: "En Directo"	Tema: "Funciones y Servicios que realiza la CAMEJAL" Entrevistador: "Alonso Villavicencio"	Canal 44	Entrevistado	0	0	0	0	0	0	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa (Comisioando)
4	23/7/2021	Entrevista Canal 44, Programa: "En Directo"	Tema: "Los Derechos de los Pacientes" Entrevistador: "Celia Niño"	Canal 44	Entrevistado	0	0	0	0	0	0	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa (Comisioando)
	28/7/2021	Sesión Ordinaria de Consejo 28 de Julio 2021	Información bimestral mayo-junio 2021	CAMEJAL	Asistente	0	0	0	0	0	0	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa (Comisioando), Dr. Gerardo Larios Aceves (subcomisionado Médico), Lic. Carlos Alberto Ramírez Anguiano(subcomisionado Jurídico)
5	3/8/2021	Difusión del 20 Aniversario de la CAMEJAL, Programa "Reflexiones Médicas"	Reseña de los 20 años de la Comisión de Arbitraje Médico en Jalisco	Ciudad Digital	Difusión	0	0		0	0	0	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa (Comisioando), Dr. Adalberto Vázquez García y Dr. Jaime Guillermo González Gamez (Consejeros)
6	4/8/2021	Difusión del 20 Aniversario de la CAMEJAL, Programa "Reflexiones Médicas"	Tema:"Ventajas y deventajas de la conciliación"	Ciudad Digital	Difusión	0	0	0	0	0	0	Lic. Carlos Alberto Ramírez Anguiano(subcomisionado Jurídico)
7	6/8/2021	Entrevista Canal 44, Programa: "En Directo"	Tema: "Los Derechos de los Médicos" Entrevistador: "Celia Niño"	Canal 44	Entrevistado	0	0	0	0	0	0	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa (Comisioando)
8	9/8/2021	Difusión del 20 Aniversario de la CAMEJAL, Programa "Reflexiones Médicas"	Tema:"Funciones de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco"	Ciudad Digital	Difusión	0	0	0	0	0	0	Dr. Gerardo Larios Aceves (subcomisionado Médico)
9	11/8/2021	Sesión Espacial de Consejo 11 agosto 2021	Presentación del Proyecto"programa de presupuesto Anual 2022"	CAMEJAL	Asistente	0	0	0	0	0	0	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa (Comisioando), Dr. Adalberto Vázquez García y Dr. Jaime Guillermo González Gamez (Consejeros)
10	27/8/2021	Sesión Extraordinari de Consejo 27 agosto 2021	cumplir con el Acuerdo Administrativo del Secretario de la Hacienda Pública, publicado el 12 de agosto del año en curso en el periodico oficial "El Estado de Jalisco"	CAMEJAL	Asistente	0	0	0	0	0	0	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa (Comisioando), Dr. Adalberto Vázquez García y Dr. Jaime Guillermo González Gamez (Consejeros)
11						0	0		0	0	0	
						0	0	0	0	0	0	

Camejal

C O M I S I Ó N D E A R B I T R A J E M É D I C O

INFORME PRESUPUESTO EJERCIDO CUARTO BIMESTRE JULIO Y AGOSTO 2021

CAPÍTULO	CLASIFICADOR	PRESUPUESTO POR EJERCER A PARTIR DEL 1 DE JULIO 2021	EJERCIDO JULIO	EJERCIDO AGOSTO	RECURSO EXTRAORDINARIO	PRESUPUESTO POR EJERCER A PARTIR DEL 1 DE SEPTIEMBRE 2021
CAPÍTULO 1000	**SERVICIOS PERSONALES**	**4,300,942.15**	**686,638.83**	**724,470.29**	**200,000.00**	**3,089,833.03**
1131	SUELDOS	1,902,610.69	508,136.00	507,015.00	200,000.00	1,087,459.69
1321	PRIMA VACACIONAL	15.00				15.00
1322	AGUINALDO	846,897.00		32,234.00		814,663.00
1411	CUOTAS IMSS	128,245.42	19,516.75	19,382.21		89,346.46
1421	CUOTAS PARA LA VIVIENDA	91,465.68	15,244.00	15,244.00		60,977.68
1431	CUOTAS A PENSIONES	533,549.40	88,923.40	88,923.40		355,702.60
1432	SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO	60,977.04	10,162.68	10,162.68		40,651.68
1611	IMPACTO AL SALARIO	329,797.92		6,949.00		322,848.92
1712	AYUDA DESPENSA	159,104.00	26,508.00	26,452.00		106,144.00
1713	AYUDA TRANSPORTE	108,928.00	18,148.00	18,108.00		72,672.00
1715	ESTÍMULO DEL SERVIDOR PÚBLICO	139,352.00				139,352.00
CAPÍTULO 2000	**MATERIALES Y SUMINISTROS**	**96,901.44**	**6,384.16**	**0.00**	**0.00**	**90,517.28**
2111	MATERIAL PARA OFICINA	19,733.01	2,122.28			17,610.73
2121	MATERIALES Y ÚTILES DE IMPRESIÓN	3,789.58				3,789.58
2141	MAT Y ÚTILES EQU MENOR DE TECNOLOGÍAS D	10,918.68				10,918.68
2151	MATERIAL IMPRESO E INFORMACIÓN DIGITAL	13,500.00				13,500.00
2161	MATERIAL DE LIMPIEZA	5,434.94	1,343.06			4,091.88
2214	PRODUCTOS ALIMENTICIOS PARA EL PERSONA	9,673.24	1,519.35			8,153.89
2461	MATERIAL ELÉCTRICO Y ELECTRÓNICO	1,421.00				1,421.00
2531	MEDICINAS Y PRODUCTOS FARMACEÚTICOS	1,000.00				1,000.00
2611	COMBUSTIBLES	27,949.99	1,300.00			26,649.99
2911	HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS MENORES	2,481.00	99.47			2,381.53
2941	REFACCIONES Y ACC MENORES EQ CÓMPUT	1,000.00				1,000.00
CAPÍTULO 3000	**SERVICIOS GENERALES**	**684,733.63**	**46,685.28**	**42,390.48**	**0.00**	**595,657.87**
3111	SERVICIO ELÉCTRICO	17,490.00	5,144.00			12,346.00
3131	SERVICIO AGUA POTABLE	8,174.00	456.00			7,718.00
3141	TELEFONÍA TRADICIONAL	21,658.00	3,057.00	3,057.00		15,544.00
3181	SERVICIO POSTAL	5,102.00	95.00			5,007.00
3221	RENTA DE OFICINAS	223,098.80	33,199.20	33,199.20		156,700.40
3311	SERV LEGALES, CONTAB, AUDITORIA	40,000.00				40,000.00
3361	SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO	3,000.00	21.00			2,979.00
3362	SERVICIO IMPRESIÓN DOC Y PAP OFICIAL	15,500.00				15,500.00
3381	SERVICIO DE VIGILANCIA	10,000.00				10,000.00
3411	SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS	753.86	84.68	136.88		532.30
3451	SEGUROS DE BIENES PATRIMONIALES	36,626.61				36,626.61
3512	CONSERV Y MANT MENOR INMUEBLES	24,206.00				24,206.00
3521	INS REP Y MANT MOB Y EQU ADMÓN ED	4,948.20		1,369.00		3,579.20
3531	INS REP Y MANT EQ CÓMPUTO Y TEC INF	60,277.02				60,277.02
3551	REP Y MANT EQUIPO TRANSPORTE	29,554.00				29,554.00
3571	INSTALACIÓN,REPARACIÓN Y MANT MAQUINA	2,000.00				2,000.00
3581	SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANEJO DESECHOS	116,472.14	4,628.40	4,628.40		107,215.34
3591	SERVICIO DE JARDINERÍA Y FUMIGACIÓN	2,500.00				2,500.00
3711	PASAJES AEREOS	20,000.00				20,000.00
3721	PASAJES TERRESTRES	10,000.00				10,000.00
3751	VIÁTICOS EN EL PAÍS	30,000.00				30,000.00
3791	OTROS SERVICIOS DE TRASLADO Y HOSPEDAJ	2,000.00				2,000.00
3921	IMPUESTOS Y DERECHOS	1,373.00				1,373.00
	TOTAL	**5,082,577.22**	**739,708.27**	**766,860.77**	**200,000.00**	**3,776,008.18**

Camejal

C O M I S I Ó N D E A R B I T R A J E M É D I C O

EJERCICIO DEL PRESUPUESTO A AGOSTO 2021

CAPÍTULO	CLASIFICADOR	PRESUPUESTO ASIGNADO	RECURSO EXTRAORDINARIO	TRANSFERENCIAS APROBADAS	TRANSFERENCIAS PROPUESTAS	TOTAL TRANSFERENCIAS	PRESUPUESTO AJUSTADO	PRESUPUESTO EJERCIDO	PRESUPUESTO POR EJERCER
CAPÍTULO 1000	**SERVICIOS PERSONALES**	**8,401,100.00**	**300,000.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**8,701,100.00**	**5,611,266.97**	**3,089,833.03**
1131	SUELDOS	4,850,305.69	300,000.00			0.00	5,150,305.69	4,062,846.00	1,087,459.69
1321	PRIMA VACACIONAL Y DOMINICAL	84,659.00				0.00	84,659.00	84,644.00	15.00
1322	AGUINALDO	846,897.00				0.00	846,897.00	32,234.00	814,663.00
1411	CUOTAS IMSS	242,243.79				0.00	242,243.79	152,897.33	89,346.46
1421	CUOTAS PARA LA VIVIENDA	182,929.68				0.00	182,929.68	121,952.00	60,977.68
1431	CUOTAS A PENSIONES	1,067,089.80				0.00	1,067,089.80	711,387.20	355,702.60
1432	SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO	121,953.12				0.00	121,953.12	81,301.44	40,651.68
1611	IMPACTO AL SALARIO	329,797.92				0.00	329,797.92	6,949.00	322,848.92
1712	AYUDA DESPENSA	318,096.00				0.00	318,096.00	211,952.00	106,144.00
1713	AYUDA TRANSPORTE	217,776.00				0.00	217,776.00	145,104.00	72,672.00
1715	ESTÍMULO DEL SERVIDOR PÚBLICO	139,352.00				0.00	139,352.00		139,352.00
CAPÍTULO 2000	**MATERIALES Y SUMINISTROS**	**121,625.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**121,625.00**	**31,107.72**	**90,517.28**
2111	MATERIAL PARA OFICINA	22,125.00				0.00	22,125.00	4,514.27	17,610.73
2121	MATERIALES Y ÚTILES DE IMPRESIÓN	8,000.00				0.00	8,000.00	4,210.42	3,789.58
2141	MATERIALES, ÚT Y EQ MEN TECNO INFORM	21,000.00				0.00	21,000.00	10,081.32	10,918.68
2151	MATERIAL IMPRESO E INFORMACIÓN DIGITAL	13,500.00				0.00	13,500.00		13,500.00
2161	MATERIAL DE LIMPIEZA	7,000.00				0.00	7,000.00	2,908.12	4,091.88
2214	PRODUCTOS ALIMENTICIOS PARA EL PERSON	10,000.00				0.00	10,000.00	1,846.11	8,153.89
2461	MATERIAL ELÉCTRICO Y ELECTRÓNICO	1,500.00				0.00	1,500.00	79.00	1,421.00
2531	MEDICINAS Y PRODUCTOS FARMACEÚTICOS	1,000.00				0.00	1,000.00		1,000.00
2611	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	34,000.00				0.00	34,000.00	7,350.01	26,649.99
2911	HERRAMIENTAS MENORES	2,500.00				0.00	2,500.00	118.47	2,381.53
2941	REFACCIONES Y ACC MENORES EQ CÓMPUT	1,000.00				0.00	1,000.00		1,000.00
CAPÍTULO 3000	**SERVICIOS GENERALES**	**973,600.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**973,600.00**	**377,942.13**	**595,657.87**
3111	SERVICIO ELÉCTRICO	30,000.00				0.00	30,000.00	17,654.00	12,346.00
3131	SERVICIO AGUA POTABLE	13,300.00				0.00	13,300.00	5,582.00	7,718.00
3141	TELEFONÍA TRADICIONAL	40,000.00				0.00	40,000.00	24,456.00	15,544.00
3181	SERVICIO POSTAL	5,300.00				0.00	5,300.00	293.00	5,007.00
3221	RENTA DE OFICINAS	422,294.00				0.00	422,294.00	265,593.60	156,700.40
3311	SERV LEGALES, CONTAB, AUDITORIA	40,000.00				0.00	40,000.00		40,000.00
3361	SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO	3,000.00				0.00	3,000.00	21.00	2,979.00
3362	SERVICIO IMPRESIÓN DOCTOS Y PAP OFIC	15,500.00				0.00	15,500.00		15,500.00
3381	SERVICIO VIGILANCIA	10,000.00					10,000.00		10,000.00
3411	SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS	11,000.00				0.00	11,000.00	10,467.70	532.30
3451	SEGUROS DE BIENES PATRIMONIALES	52,000.00				0.00	52,000.00	15,373.39	36,626.61
3512	MANT Y CONS INMUEBLES PREST SERV PUB	24,206.00				0.00	24,206.00		24,206.00
3521	MANT Y CONS MOB Y EQU ADMÓN, EDUC Y	10,000.00				0.00	10,000.00	6,420.80	3,579.20
3531	INS REP Y MANT EQ CÓMPUTO Y TEC INF	72,000.00				0.00	72,000.00	11,722.98	60,277.02
3551	MANT Y CONS DE VEHÍCULOS TERRESTRES	30,000.00				0.00	30,000.00	446.00	29,554.00
3571	INST REP Y MANT DE MAQUINARIA	2,000.00				0.00	2,000.00		2,000.00
3581	SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANEJO DESECHOS	125,000.00				0.00	125,000.00	17,784.66	107,215.34
3591	SERVICIO DE JARDINERÍA Y FUMIGACIÓN	2,500.00					2,500.00		2,500.00
3711	PASAJES AEREOS NACIONALES	20,000.00				0.00	20,000.00		20,000.00
3721	PASAJES TERRESTRES NACIONALES	10,000.00					10,000.00		10,000.00
3751	VIÁTICOS EN EL PAÍS	30,000.00				0.00	30,000.00		30,000.00
3791	OTROS SERVICIOS DE TRASLADO Y HOSPEDAJE	2,000.00				0.00	2,000.00		2,000.00
3921	OTROS IMPUESTOS Y DERECHOS	3,500.00				0.00	3,500.00	2,127.00	1,373.00
	TOTAL	**9,496,325.00**	**300,000.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**9,796,325.00**	**6,020,316.82**	**3,776,008.18**

RELACIÓN DE ACTIVOS FIJOS PARA AUTORIZACIÓN DE BAJAS POR EL CONSEJO DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO.

Se les solicita su autorización para dar de baja unos activos fijos, puesto que ya no tienen ninguna función para la CAMEJAL, se entregarán a la Sría de Administración. A continuación se relacionan dichos bienes:

	FECHA DE COMPRA	DESCRIPCIÓN	ESTADO	CÓDIGO	COSTO	VALOR LIBROS AL 31 DIC 2020
1	29 abril 2002	NO BREAK SOLA MODELO MICROSR INET 300 C/REC	Inservible	PE-AM-16-09-10-030-001	790.00	$ -
2	16 DICIEMBRE 2010	COMPUTADORA HP MODELO 6005P	Obsoleta	PE-AM-16-07-10-004-006	8,740.51	$ 1.00
		SUMA			**$ 9,530.51**	**$ 1.00**

INFORME UNIDAD DE TREANSPARENCIA
BIMESTRE JULIO-AGOSTO

I. SOLICITUDES RECIBIDAS JUL-AGO

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS ESTE PERIODO	
1.1. Medio de presentación	
1.1.1. Solicitud personal	0
1.1.2. Vía Infomex	0
1.1.3. Vía electrónica distinta a Infomex	20
1.1.4. Remitidas por el ITEI	0
Total de solicitudes recibidas este bimestre	20
1.2. Incompetencias	
1.2.1. Solicitudes remitidas al ITEI	0
Total de solicitudes de información para resolución (Total medio de presentación - Incompetencias)	20

II. SOLICITUDES RESUELTAS JUL-AGO

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESUELTAS ESTE PERIODO	
Sentido	**Resueltas este mes**
2.1. Procedente	20
2.2. Procedente parcial	
2.2.1. Por tratarse de información reservada	0
2.2.2. Por tratarse de información confidencial	0
2.2.3. Por inexistencia	0
2.3. Improcedente	
2.3.1. Por tratarse de información reservada	0
2.3.2. Por tratarse de información confidencial	0
2.3.3. Por inexistencia	0
2.3.4. Rechazada por no cumplir con los requisitos de ley	0
2.3.5. Es ajena al ejercicio del derecho de acceso a la información	0
Total de solicitudes resueltas este bimestre	20

III. TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA	
3.1. Libre acceso	
3.1.1. Fundamental	11
3.1.2. Ordinaria	9
3.2. Protegida	
3.2.1. Reservada	0
3.2.2. Confidencial	0
Total	20

IV. MEDIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

CLASIFICACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
4.1. Consulta directa personal	0
4.2. Consulta directa electrónica	0
4.3. Reproducción de documentos	0
4.4. Elaboración de informes específicos	20
4.5. Combinación de las anteriores	0
Total	20

Fuente: Unidad de Transparencia de la Comisión de Arbitraje Medico del Estado de Jalisco

NOMBRE DEL TALLER: *"Cuando la Asertividad no basta: Taller introductorio en instrucción de Resolución de Conflictos".*

OBJETIVO GENERAL: Instruir al personal de la CAMEJAL en el conocimiento teórico y práctico sobre resolución de conflictos ante usuarios confrontativos.

PONDERACIÓN: Si existe disposición del individuo y el grupo para llevar a cabo la actividad.

NOMBRES DE COORDINADORES: Juan Jesús García Leal.

POBLACIÓN A TRABAJAR: Plantilla trabajadora de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

DURACIÓN: Una sola instancia con un total de 95 min.

OBJETIVO	TEMA	METODOLOGÍA	MATERIAL	TIEMPOS	PONDERACIÓN
Presentar Taller, involucrados, objetivos y metodología. OPCIONAL: Revisar expectativas sobre el taller y conocimientos previos de la problemática.	**PRESENTACIÓN.** • *Objetivos.* • *Metodología.*	Se abre el taller con la presentación oficial de los objetivos a trabajar y la metodología a seguir para su cumplimiento. OPCIONAL: Se puede emplear un espacio durante la presentación para sondear las expectativas de los asistentes y hacer una revisión breve de los conocimientos que ya poseen respecto al tema del taller.	Diapositivas (Proyector y Computadora).	**TOTAL:** 5 min.	
Describir	***DEFINICIONES.***		Diaposi		

los conceptos claves que se manejarán en el taller.	• *Conflicto.* • *Resolución.* • *Estrategias.* • *Estrés.* • *Resumen.*	Se repasa las definiciones de cada uno de los conceptos desde el puntos de vista literal y se contrasta con la definición técnica.	tivas (Proyector y Computadora). Hojas blancas. Lápiz o plumas.	**TOTAL:** 15 min.	
Explicar con base en la psicología basada en evidencia los fenómenos psicológicos que inciden en un conflicto, la capacidades individuales necesarias para encaminar a una resolución y las metodologías empleadas para la resolución de conflictos.	**BLOQUE 1: SABERES TEÓRICOS.** • *Conductas del Conflicto.* • *Distorsiones Cognitivas/Disonancias Cognitivas.* **BLOQUE 2: SABERES PRÁCTICOS.** • *Empatía.* • *Contención.* • *Comunicación Asertiva.* • *Negociación.* • *Resiliencia.*	**SABERES TEÓRICOS:** Se explican desde la perspectiva psicológica basada en evidencia los componentes del conflicto ; el cómo las conductas, ideaciones e historia de vida puede incidir en respuestas desadaptativas en el individuo y sus capacidades para hacer frente al estrés. ACTIVIDAD 1: Cerrado el primer bloque, se realiza una breve actividad dónde se invitará a los participantes a hacer un cuadro explicativo en una hoja. Ésta hoja se dividirá de la siguientes manera (VÉASE ANEXO 1) : ➔ SITUACIÓN. ➔ PENSAMIENTO. ➔ CONSECUENCIA. ➔ RESULTADO. Se indicará que piensen en dos situaciones de conflicto	Diapositivas (Proyector y Computadora). Hojas blancas. Lápiz o plumas.	BLOQUE 1: *15 min.* ACT. 1: 10 min. BLOQUE 2: 15 min. ACT. 2: 10 min. BLOQUE 3: 20 min. **TOTAL:**	

	BLOQUE 3: PROPUESTAS EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. • *Sistema DEFUSE.* • *Sistema CARP.* • *Colaboración Elástica.*	en los que se hayan encontrado (cualquier contexto es válido): en SITUACIÓN harán una breve descripción de la situación, en PENSAMIENTO las ideas o creencias que pasaron por la mente del participante ante esa situación, en CONSECUENCIA el desenlace de ésta situación de conflicto (no importa si el desenlace fue favorable o desfavorable) y como se sintieron con dicho desenlace, por último en RESULTADO se escribirá si se identificó alguna "Conducta conflictiva"; alguna "Disonancia" o "Distorsión" cognitiva. **SABERES PRÁCTICOS:** Se exponen las competencias que el individuo debe de desarrollar con el fin de poseer el reportorio de habilidades y estrategias necesarias para hacer frente a una situación de conflicto de manera satisfactoria. ACTIVIDAD 2: Concluido el segundo bloque temático, se le indicará a los participantes que identifiquen los SABERES PRÁCTICOS que emplearon durante las situaciones conflictos que escribieron en su cuadro e identificar los que no fueron usados. También se exhortará que hagan un análisis breve de la viabilidad de emplear estas facultades en dichas situaciones con el fin de incentivar el pensamiento crítico. **SABERES PRÁCTICOS:** Se hará un repaso de tres propuestas teóricas en resolución de conflictos. Se analizarán sus componentes, el contexto en el que se elaboraron, su aplicabilidad y su viabilidad en situaciones de resolución de conflicto.		70 min.	

Recapitular el contenido temático, escuchar las conclusiones de los asistentes en los revisado del taller y retroalimentar.	**CIERRE.** • *Conclusiones.* • *Retroalimentación y Preguntas.* • *Cierre de Actividades.*	Habiendo expuesto el cuerpo teórico del taller y después de haber socializado los resultados de las actividades. Se pasará a la instancia de compartir conclusiones entre los asistentes y hacer preguntas si algo no quedó claro. Concluida la retroalimentación del grupo se procede a dar el cierre del taller.	N/A	**TOTAL:** 5 min.	

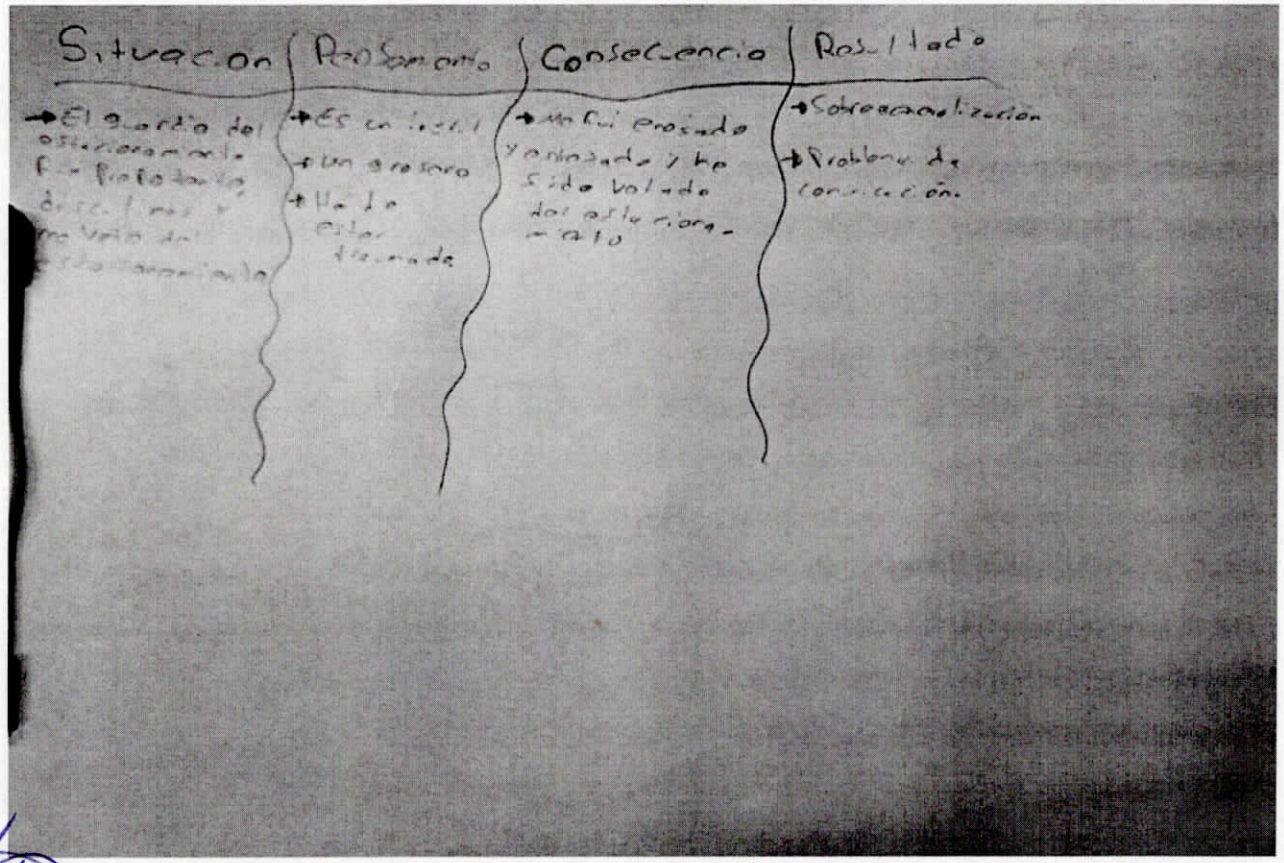
BIBLIOGRAFÍA NECESARIA PARA LA ELABORACIÓN DEL TALLER:

- Bacal, R. (2000) *"Control – Acknowledge – Refocus – Problem Solve- Conlict Resolution Model"*. Conflict911. Recuperado el 06 de 2021 de: http://conflict911.com/conflictarticles/carp1.htm
- Bacal, R. (s.f.) *"Hints and Tips To Help You Defuse Conflict and Anger in Others"*. Conlict911. Recuperado el 06 de 2021 de: http://conflict911.com/conflictarticles/defusingpeople1.htm
- Bacal, R. (s.f.) *"Understanding Hostile Customers"*. conlict911. Recuperado el 06 de 2021 de: http://conflict911.com/conflictarticles/carp1.htm
- Bacal, R. (s.f) *"Why to angry customers act the way they do and what's the most common customer service mistake"*. conflict911. Recuperado el 06 de 2021 de: http://conflict911.com/conflictarticles/custservice1.htm
- Conflict Resolution Network (2020) "CR Kit". Crnhq.org. Recuperado el 06 de 2021 de: https://www.crnhq.org/cr-kit/
- Employee Assistance Programs (2020) *"Preventing and Defusing Hostility and Anger"* [Diapositiva de PowerPoint]. Slidetodoc. Recuperado el 06 de 2021 de: https://slidetodoc.com/01-november-2020-preventing-and-defusing-hostility-and/
- Dermirdöğen, Ü. D. (2011) *"A Social-Psychological Approach To Conflict Resolution: Interactive Problem Solving"*. International Journal o Social Inquiry, Vol. 4 (N.° 1), pp. 215-227.

- González, Y. C. (2010). *"Conflicto Organizacional: una solución constructiva"*. Pensando Psicología, Vol. 6 (N.º 11), pp. 11-27.
- Kahane, A. (2018) "Colaborar Con El Enemigo: CÓMO TRABAJAR CON QUIEN NO ESTÁS DE ACUERDO, NO TE AGRADA O NO CONFÍAS". (Ed. 1). Ciudad de México: Editorial UNAM.
- Medina, F. J. & Benítez, M. (2011) *"Effective Behaviors to De-Escalate Organizational Conflicts in the Process of Escalation"*. The Spanish Journal of Psychology, Vol. 14 (N.° 2), pp. 789-797.
- Medina, F. J. et al. (2003). *"Secuencias Conductuales en la efectividad de la gestión del conflicto"*. Psicotherma, Vol. 15 (N.º 1), pp. 12-18. doi: https://doi.org/cx8cxd
- Naranjo, M. P. (2008) *"RELACIONES INTERPERSONALES ADECUADAS MEDIANTE UNA COMUNICACIÓN Y CONDUCTAS ASERTIVAS"*. Actualidades Investigativas en Educación, Vol. 8 (N.° 1), pp. 1-27.

ANEXOS:

ANEXO 1:



Situacion	Pensamiento	Consecuencia	Resultado
→ El guardia del estacionamiento fue protestando discutiendo y me volvió a estacionar	→ Es un inútil → Un grosero → No le estoy tratando	→ Me fui enojado y animado y he sido valado del estacionamiento	→ Sobreacondicionamiento → Problemas de comunicación.

NOMBRE DEL TALLER: *"Taller para la comunicación asertiva en el trabajo".*

OBJETIVO: Aprender a comunicarse con asertividad dentro de la institución para la mejora del ambiente laboral. Se expondrán técnicas para poder comunicarse de manera asertiva entre compañeros de trabajo.

GENERALES:

- Aprender el concepto de comunicación asertiva.

-Comprender la importancia que tiene la comunicación asertiva dentro de la empresa.

-Analizar los nuevos canales de comunicación asertiva para utilizar en la organización.

ESPECIFICOS:

-Que el trabajador identifique la manera de comunicarse con asertividad con la que debe dirigirse a sus compañeros.

-Brindar herramientas para ser asertivo a la hora de tomar decisiones.

PONDERACIÓN: Si existe disposición del individuo y el grupo para llevar a cabo la actividad.

NOMBRES DE COORDINADOR: Seir Isboseth Ramos Gutiérrez

POBLACIÓN A TRABAJAR: Plantilla trabajadora de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

DURACIÓN: Una sola instancia con un total de 35 min.

OBJETIVO	TEMA	METODOLOGÍA	MATERIAL	TIEMPOS	PONDERACIÓN
Estudiar el concepto de comunicación.	¿Qué es la comunicación?	Mediante diapositivas en power point se dará la ponencia del concepto de comunicación, dando tiempo a los oyentes de comprender y de analizar mediante preguntas o dudas que	Diapositivas (Proyector y Computadora).	15 minutos.	

		tengan para ampliar el concepto de comunicación, con el fin de que lo tengan presente para futuras oportunidades de desarrollarlo dentro de la organización.			
Estudiar y comprender el concepto de asertividad.	¿Qué es la asertividad?	Mediante diapositivas en power point se dará la ponencia del concepto de asertividad, dando tiempo a los oyentes de comprender y de analizar mediante preguntas o dudas que tengan para ampliar el concepto de comunicación, con el fin de que lo tengan presente para futuras oportunidades de desarrollarlo dentro de la organización.	Diapositivas (Proyector y Computadora). Hojas blancas. Lápiz o plumas.	15 minutos.	
Estudiar y comprender el concepto de empatía.	¿Qué es la empatía?	Mediante diapositivas en power point se dará la ponencia del concepto de empatía, dando tiempo a los oyentes de comprender y de analizar mediante preguntas o dudas que tengan para ampliar el concepto de comunicación, con el fin de que lo tengan presente para futuras oportunidades de desarrollarlo dentro de la organización.	Diapositivas (Proyector y Computadora.	15 minutos.	
Revisar los procesos de la	Cuáles son los procesos de	Mediante diapositivas en power point se dará la	Diaposi	15 minutos.	

comunicación los cuales son; el emisor, el receptor y el mensaje.	comunicación	ponencia de los procesos de comunicación, dando tiempo a los oyentes de comprender y de analizar mediante preguntas o dudas que tengan para ampliar el concepto de comunicación, con el fin de que lo tengan presente para	tivas (Proyector y Computadora.		

PROGRAMA DE DINÁMICAS.

Después de revisar el campo teórico del taller se llevaran a cabo distintas dinámicas para reforzar y complementar lo visto en la teoría con el fin de que los empleados de la organización lleven a cabo lo ya identificado para que el ambiente laboral sea más óptimo.

1- QUÉ SABES DE MI.

Objetivo.

Establecer el compañerismo entre los empleados.

Metodología.

Cada miembro de la empresa recibe un sobre con un nombre escrito (que no es el suyo), y un post it de cada color. Los colores de las notas se utilizan para anotar una cualidad que nos gusta / que debe mejorar, respecto de la persona cuyo nombre está anotado en el sobre. Por ejemplo, verde y rojo respectivamente (o azul y naranja). Las "críticas" siempre se expresarán de forma constructiva. Como los empleados estarán trabajando se le otorgara el sobre a la hora de comida para no quitarles tiempo de empleo.

Material.

Sobres de tipo "americano", papeles adhesivos para anotar (post it) de dos colores, y bolígrafos que marquen bien (o rotuladores finos) para todos los asistentes.

Personal involucrado.

Empleados

2- CUALIDADES

Objetivo.

Focalizar las cualidades de los demás compañeros en la empresa.

Metodología.

En diferentes tarjetas se debe escribir el nombre de cada uno de los empleados, después se deben repartir aleatoriamente entre todos para que a cada uno se le asigne una persona determinada. En la tarjeta hay que escribir las cualidades de dicha persona, tras esto cada uno deberá dirigirse a la persona que le ha tocado y leerle lo que ha escrito. Esta es una forma de fomentar la comunicación entre trabajadores y resaltar las virtudes de cada uno.

Materiales.

Tarjetas con los nombres de los empleados a quien se les va a aplicar.

Personal involucrado.

Empleados

3- CÓMO VEO A MIS COMPAÑEROS

Objetivo.

Fomentar la motivación a través de cohesión grupal.

Metodología.

Sobre una urna se colocan hojas de tamaño carta partidas a la mitad dobladas por la mitad, con el nombre de los trabajadores en turno del día de aplicación, se pasará con los trabajadores a su área, y se les dará la siguiente instrucción; toma una hoja de la urna, fíjate que nombre está escrito, y escribe en el papel como percibes a tu compañero o compañera, si no lo conoces a fondo puedes poner cómo lo percibes desde tu punto de vista sin ser soez u ofensivo. Al finalizar la actividad se le dará al trabajador la nota que se hizo para él o ella.

Material.

Hojas blancas, urna, plumas.

Personal involucrado.

Empleados.

4- SITUACIONES

Objetivo.

Trabajar el tema de auto concepto con los empleados. Darse cuenta de cómo responden a diversas situaciones conflictivas entre ellos.

Metodología.

Se plantean diferentes situaciones que ocurren dentro de la organización como lo es la entrega de documentos, o la asignación de nuevas tareas que se da a los empleados o alguna otra situación en la que deba emplearse la comunicación asertiva y que no lo hagan de manera correcta llevando así nuevas diferencias entre los empleados.

Personal involucrado.

Empleados.

5- QUÉ ESPERO DE MI TRABAJO

Objetivo.

identificar qué es lo que el empleado espera de su empresa como trabajador.

Metodología: a través de una carta a la organización se les pedirá a los empleados que redacten que es lo que cada uno de ellos espera de su empresa. Temas relacionados con la motivación, como la empresa podría motivarlos. Al finalizar la dinámica se hará una gráfica que es lo que más esperan los trabajadores de la empresa.

Material.

Hojas blancas y plumas.

Personal involucrado.

Empleados

NOMBRE DEL TALLER: *"El duelo en el proceso de conciliación".*

OBJETIVO GENERAL: Conocer y desarrollar la empatía ante la reacción humana frente a la pérdida y su relación con el quehacer de la institución.

PONDERACIÓN: Si existe disposición del individuo y el grupo para llevar a cabo la actividad.

NOMBRES DE COORDINADOR: Helder Alejandro Santana Chávez.

POBLACIÓN A TRABAJAR: Plantilla trabajadora de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

DURACIÓN: Una sola instancia con un total de 25 a 30 min.

OBJETIVO	TEMA	TIEMPOS	PONDERACIÓN
Comprender la reacción humana ante la pérdida y sus etapas.	**Duelo**	**TOTAL:** 5 min.	
Conocer múltiples causales de una reacción conflictiva, considerando factores sociales y neuronales.	***Personalidad Conflictiva.***	**TOTAL:** 10 min.	

Acercarnos al cómo la función de la institución cumple una función en proceso de duelo.	**La labor de la institución.**	**TOTAL:** 5-10 min.	
Brindar herramientas a la institución para brindar atención integrando este enfoque psico-social.	**Propuesta.**	**TOTAL:** 5 min.	