



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

# COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO.



## INDICE

1. INTRODUCCIÓN.
2. ESTRUCTURA ORGÁNICA.
3. BASE LEGAL.
4. ORGANIGRAMA GENERAL.
5. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL.
6. PUESTOS Y FUNCIONES.
7. PERFILES DE PUESTOS.
8. POLITICAS INTERNAS.
9. PROCEDIMIENTOS FUNCIONALES.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## INTRODUCCIÓN

El manual de organización de **LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO**, Se ha elaborado con la finalidad de proporcionar información: Clara, precisa, concisa, pertinente y ordenada, de forma sencilla que permita conocer: Estructura orgánica, base legal, organigrama general, filosofía organizacional, puestos, funciones, perfiles, políticas internas y procedimientos funcionales y operativos, así como de la coordinación vertical y horizontal conforme a las jerarquía y responsabilidades de cada puesto.

La comprensión de las jerarquías, funciones, líneas de mando y demás temas abordados, es sencillo y fácil de percibir, cuando se dispone de una información congruente, son factores indispensables, para la unidad de metas orientadas al cumplimiento del objeto institucional. Y contribuye a lograr una mayor interacción, comunicación y consistencia en el trabajo del personal de LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO.

Este documento es inicio para estudios futuros, organizacionales y procedimentales que nos permita la actualización del manual conforme a la dinámica institucional del Estado de Jalisco.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

### **1.0 CONSEJO.**

- 1.0.1 Administrativas.
- 1.0.2 Financieras.
- 1.0.3 De Vigilancia
- 1.0.4 Propuesta de Terna.

### **2.0 COMISIONADO.**

- 2.0.1 Representar a la Comisión.
- 2.0.2 Dirigir, planear, coordinar y ejecutar las atribuciones conferidas al organismo y los acuerdos emitidos por el Consejo.
- 2.0.3 Convocar a sesiones ordinarias, extraordinarias y especiales.
- 2.0.4 Delegación de atribuciones.
- 2.0.5 Nombrar y revocar a los Servidores Públicos.

### **3.0 SUBCOMISIONADOS.**

- 3.0.1 Auxiliares del comisionado.
- 3.0.2 Planear, programar, organizar, dirigir y evaluar las actividades de las unidades administrativas que coordinan.
- 3.0.3 Recibir quejas de los usuarios por la prestación de los servicios de los servidores públicos del organismo.
- 3.0.4 Preparar la información que solicite el comisionado.
- 3.0.5 Supervisión de las unidades administrativas a su cargo.

Elaboró

Revisó

Autorizó



#### **4.0 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.**

4.0.1 Administración de los recursos humanos, materiales y financieros.

4.0.2 Coordinar e integrar las actividades de la contabilidad gubernamental.

4.0.3 Vigilar el cumplimiento de la normatividad interior del organismo, en materia de recursos humanos, materiales y financieros.

4.0.4 Vigilar el cumplimiento de las normas operativas en materia de recursos humanos, materiales y financieros.

#### **5.0 ÁREA DE INFORMÁTICA.**

5.0.1 Diseño de sistemas informáticos.

5.0.2 Mantenimiento a la red informática.

5.0.3 Elaboración de estadísticas.

#### **6.0 ÁREA DE CONCILIACIÓN.**

6.0.1 Asesoría médico - jurídica.

6.0.2 Integración de los expedientes de queja y juicio arbitral.

6.0.3 Elaboración de convenios como solución del conflicto de queja, y de carta compromiso en el juicio arbitral.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## **7.0 DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS.**

7.0.1 Asesoría, orientación y gestión inmediata.

7.0.2 Atención a quejas.

## **8.0 SECRETARIAS.**

8.0.1 Apoyar administrativamente al titular de la subcomisión, departamento o área a la que esté asignada.

8.0.2 Atención a los usuarios.

8.0.3 Manejo de información documental y electrónica.

8.0.4 Elaboración de documentos.

## **9.0 MENSAJERO.**

9.0.1 Entrega de oficios.

9.0.2 Chofer.

9.0.3 Apoyo logístico.

## **10.0 ÁREA DE NOTIFICACIÓN.**

10.0.1 Notificaciones.

10.0.2 Asesoría.

10.0.3 Apoyo logístico.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## **I.- PRESENTACIÓN**

### **Antecedentes:**

En el mes de Junio de 1996, el Diario Oficial de la Federación publicó el Decreto presidencial respecto a la creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), otorgándole atribuciones para la resolución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud de todo el territorio nacional.

En el artículo 4° de dicho decreto en su fracción XI, se atribuye a la CONAMED la facultad de promover la creación de delegaciones en las entidades federativas, para el desahogo de los conflictos en su ámbito territorial correspondiente.

Aún cuando se inició la creación en diferentes Estados de la República Mexicana, en Jalisco las bases institucionales y los Colegios Médicos se manifestaron en contra de esta intención del decreto presidencial, al mismo tiempo se integraron propuestas alternativas como es el caso de la que presentó la Asociación Médica de Jalisco en diciembre de 1996, misma que no es tomada en cuenta, sin embargo no prospera tampoco la iniciativa de la CONAMED.

Esta situación se mantiene a pesar de las presiones sociales como reflejo del aumento de comisiones estatales y de la insistencia de los medios de comunicación sobre la necesidad de una instancia específica para la investigación y resolución de los problemas de la práctica médica.

En el primer semestre del año 2000, estos dos factores de presión social se juntan al presentarse un incidente en el Hospital General de Puerto Vallarta donde fallecen cinco personas y propicia la intervención de la CONAMED, además de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. Independientemente de que la conclusión descarta la negligencia médica, éste incidente funciona como un detonante de manifestaciones diversas, pidiendo la creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico y se menciona como argumento la existencia de 12 comisiones similares en otras tantas entidades federativas ( 3 ), de tal forma que el Sr. Gobernador en ese momento el Ing. Alberto Cárdenas Jiménez convoca a las instituciones del Sector Salud, instituciones de Educación Superior y a las Asociaciones Civiles de Profesionistas, para la elaboración de una propuesta colegiada sobre la creación de la Ley de la Comisión de Arbitraje Médico del



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

Fecha			
Página	8	De	43
Revisión			

Estado de Jalisco.

Con la coordinación de la Secretaría de Salud Jalisco, particularmente del Dr. Alfonso Petersen Farah Coordinador de Hospitales y Jurisdicciones, se integró un grupo de trabajo donde participaron la Asociación Médica de Jalisco, Colegio Médico A.C., la Federación Jalisciense de Colegios, Asociaciones y Academias de Profesionistas, la Federación de Colegios de Profesionistas del Estado de Jalisco, el Consejo Coordinador de Colegios de Profesionistas, la Universidad de Guadalajara, la Universidad Autónoma de Guadalajara, el Hospital Civil de Guadalajara, el Instituto Mexicano del Seguro Social, la Asociación de Hospitales Particulares y la Secretaría General de Gobierno, para la integración de un documento que se presentó al Sr. Gobernador y éste a su vez lo turnó al Congreso del Estado como la iniciativa de Ley de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

El Poder Legislativo Estatal recibe la iniciativa de Ley de la Comisión de Arbitraje Médico y aún cuando la transforma en una adición a la Ley Estatal de Salud, conserva en esencia la propuesta del grupo interinstitucional y se aprueba el 31 de Enero del año 2001, mediante el Decreto 18936 “Reforma y adición de diversos artículos de la Ley Estatal de Salud”, que se publica en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” con fecha del 13 de Marzo del mismo año. Lo anterior explica el referente legal del arbitraje médico en el estado como parte de la Ley Estatal de Salud en la Segunda Sección, del Artículo 91 A al artículo 91 L (Anexo No. 1)

Basado en la publicación del decreto del Congreso del Estado, el Sr. Gobernador Lic. Francisco Javier Ramírez Acuña convocó a los representantes de las instituciones integrantes del Consejo, para dar cumplimiento al Artículo 91 G y al Quinto Artículo Transitorio del mismo dictamen, sobre el procedimiento para la designación del Comisionado, de tal forma que el día 11 de Abril designa al Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, para el periodo 2001 – 2005.<sup>1</sup>

Elaboro	Revisó	Autorizó
---------	--------	----------

<sup>1</sup> Documento “Arbitraje Médico en Jalisco”, informe del Comisionado 2002, páginas 7-9.- Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.





## **MARCO JURÍDICO.**

### Fundamentos Jurídicos:

Históricamente la creación de las Comisiones de Arbitraje Médico en el País, no responden al mandato de alguna disposición legal constitucional o de alguna ley reglamentaria, son producto de una necesidad social y política.

La ubicación de la Comisión de Arbitraje Médico de Jalisco, dentro de la estructura institucional de la Secretaría de Salud se puede entender como respuesta del gremio médico a participar activamente en el nuevo esquema de solución de conflictos entre médico y paciente.

Encontramos en el marco constitucional que deriva del artículo 4° de la Carta Magna, que se establecen los principios del sistema de salubridad general y las bases de la concurrencia de competencias entre la Federación y los Estados, pero nada se dice en relación a las quejas de contenido médico, ni se abordan aspectos específicos del acto médico, en su forma individual, como se presta en la medicina privada, o colectiva, como se presta en las instituciones de asistencia social o seguridad social, del análisis de esa disposición constitucional no se concluye; que las Comisiones de Arbitraje Médico, contribuyan de alguna manera al cumplimiento de la salubridad general, por ende, no existe vinculación jurídica que legitime a las comisiones como cumplimiento de esa disposición, más aún, su actividad como organismos Estatales Descentralizados tienen una actividad análoga a la procuración de justicia, por ello, el Legislador Federal al adicionar el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su tercer párrafo prevé: "...[ ]... Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias..."; esas son las atribuciones encomendadas a las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, la diferencia es la materia que solo se refiere al acto médico y los mecanismos de solución como la mediación, conciliación y el arbitraje, requieren la aceptación voluntaria de las partes en conflicto a someterse a la competencia de dichos organismos.

En conclusión; creemos que las disposiciones de la Ley General de Salud son inaplicables como marco ordinario normativo de las Comisiones de Arbitraje Médico Estatales, y en cuanto a la Ley Estatal de Salud de Jalisco es aplicable porque ahí se encuentra compilada la creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, fuera de ello, de ese cuerpo Legislativo tampoco



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

Fecha			
Página	10	De	43
Revisión			

nos aplica como marco ordinario normativo para el desempeño de nuestras funciones.

La Ley Estatal de Salud en Jalisco, incluye a partir del artículo 91 la creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, sin que las funciones coincidan o se parezcan en algunas de las que desempeña la Secretaría de Salud Jalisco, dependencia centralizada del Ejecutivo del Estado, y cabeza de sector al que se encuentra ubicado este Organismo Público Descentralizado.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## SECCION SEGUNDA DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO.

**Artículo 91 A.-** La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco se integra como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, dotado de plena autonomía para la efectiva realización de sus facultades de planeación, organización y eficiente funcionamiento y para el correcto ejercicio de su presupuesto en términos de la legislación aplicable.

Para los efectos de esta sección, cuando se utilice el término Comisión se estará haciendo referencia a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

**Artículo 91 B.-** La Comisión tendrá por objeto difundir, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de atención médica, promoviendo la equidad en sus funciones de conciliación y arbitraje en los asuntos que se sometan a su conocimiento.

**Artículo 91 C.-** La Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

I. Realizar labores de divulgación, orientación, apoyo y asesoría en materia de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicios de salud, así como orientarles sobre las acciones civiles y penales que les puedan corresponder por responsabilidad profesional, por daño patrimonial o moral o cualesquiera otras que pudieran presentarse.

La presentación de quejas deja a salvo los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de salud para ejercer las acciones respectivas. Para tal fin, la Comisión estará obligada a entregar copias de todo lo actuado, a costa del solicitante que sea parte en el procedimiento de arbitraje o conciliación;

II. Impulsar la formación y fortalecimiento de la cultura de respeto a los derechos de los usuarios;

III. Recibir, atender e investigar las quejas que presenten los interesados, por la posible irregularidad o negativa injustificada en la prestación de servicios de atención médica;



IV. Investigar la veracidad de los actos y omisiones que sean materia de las quejas planteadas, para lo cual, la Comisión podrá recibir toda la información y pruebas que aporten los profesionales, técnicos y auxiliares de la salud directamente involucrados, los usuarios y las instituciones prestadoras de servicio, y requerir aquellas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan.

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

a) Probables hechos y omisiones, de usuarios y prestadores, derivados de la prestación del servicio de atención médica; y

b) Probables casos de negligencia, imprudencia, impericia o inadvertencia, con consecuencia sobre la salud del usuario.

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

VII. Emitir sugerencias para el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud y opiniones técnicas cuando sean necesarias para la substanciación de las quejas a que atienda.

Para la emisión de las opiniones técnicas deberá auxiliarse en la consulta a los Colegios de Profesionistas en salud y los demás que se requieran según la naturaleza del caso.

VIII. 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, en ejercicio de sus atribuciones.

IX. 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.

X. Orientar a los usuarios y autoridades, respecto de los Colegios de Profesionistas e Instituciones de Educación Superior a los que podrán presentar sus solicitudes de dictámenes o peritajes médicos.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

Fecha			
Página	13	De	43
Revisión			

XI. Celebrar convenios, contratos y acuerdos con los sectores público, privado y social necesarios para su operación.

XII. Sugerir, a su coordinadora de sector, anteproyectos de reformas, modificaciones, actualizaciones o adecuaciones al marco normativo legal y reglamentario en materia de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicios de atención médica.

Elaboró

Revisó

Autorizó



XIII. Administrar sus recursos humanos, así como los materiales y financieros que conformen su patrimonio, con sujeción a las disposiciones legales aplicables; y

XIV. Las demás que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

**Artículo 91 D.-** Para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión contará con:

I. Un Consejo;

II. Un Comisionado;

III. Dos Subcomisionados; y

IV. Las unidades administrativas que determine su Reglamento Interno.

**Artículo 91 E.-** El Consejo se integrará por:

I. El Comisionado;

II. Un representante de la Asociación Médica de Jalisco, Colegio Médico, A. C.;

III. Un representante por la Federación Jalisciense de Colegios, Asociaciones y Academias de Profesionistas;

IV. Un representante de la Federación de Colegios de Profesionistas del Estado de Jalisco;

V. Un representante del Consejo Coordinador de Colegios de Profesionistas;

VI. Un representante de la Universidad de Guadalajara;

VII. Un representante de la Universidad Autónoma de Guadalajara; y

Elaboró

Revisó

Autorizó



VII. Aprobar su reglamento interior de sesiones, y el Manual de Organización de la Comisión.

VIII. Proponer al Ejecutivo Estatal, por conducto de su coordinadora de sector, modificaciones al Reglamento Interior de la Comisión.

IX. Autorizar la adquisición o la enajenación de sus bienes inmuebles, siempre y cuando exista justificación para ello, y otorgar poderes especiales para actos de dominio al Comisionado.

X. Las demás que sean necesarias para el adecuado ejercicio de las señaladas en el presente Artículo.

**Artículo 91 G.-** El Comisionado será nombrado por el Ejecutivo Estatal de entre una terna propuesta por el Consejo.

**Artículo 91 H.-** El Comisionado durará en su encargo un periodo de cuatro años y podrá reelegirse por una sola ocasión.

**Artículo 91 I.-** Para auxiliar al Comisionado en el ejercicio de las responsabilidades que le corresponden, contará con el apoyo de dos Subcomisionados de igual jerarquía.

**Artículo 91 K.-** El procedimiento para la resolución de controversias será público, gratuito, inmediato, predominantemente oral y se iniciará a instancia de parte.

**Artículo 91 L.-** La estructura orgánica interna de la Comisión será la que fije su Reglamento Interior.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## **FILOSOFIA ORGANIZACIONAL.**

### **Bases Bioéticas**

#### **Objetivo:**

Fomentar la calidad en la atención médica y el proveer soluciones a los conflictos que se pudieran generar en el ejercicio de la misma, es uno de los retos más importantes que la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL) se ha planteado.

#### **Misión:**

Ser una institución que fortalezca la relación médico-paciente, promoviendo la medicina humanista y la cultura de resolver los conflictos en amigable composición, y de paso, colaborar con su quehacer diario, al incremento en la calidad del Sistema Nacional de Salud.

#### **Visión:**

Crear una institución del Estado con autonomía técnica científica, que debe ir más allá del cumplimiento de los indicadores de mejoría en el acto médico, y buscar conocer cuál es su impacto en el contexto socio-económico y cultural, como promotor de una nueva “relación médico-paciente” fundada en una práctica médica de calidad que ubique al ser humano como el centro de sus esfuerzos.

Donde el médico: “vea a su paciente como una persona que sufre física y emocionalmente, y que necesita no solo de la ciencia médica, sino también, de un trato cálido, respetuoso de su intimidad y creencias, para crear en él un estado emocional de confianza: en la persona, en la ciencia y en las técnicas utilizadas por el profesional de la salud o de las personas que lo auxilian”.

#### **Valores y beneficios:**

La confidencialidad, el profesionalismo, la gratuidad, la imparcialidad y equidad que orientan el quehacer de la Comisión de Arbitraje Médico.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

Fecha			
Página	17	De	43
Revisión			

**Metas:**

“incubar la cultura de la amigable resolución de conflictos”, cuidando la confianza del paciente hacia el médico, como un elemento de vital importancia, para que el gremio de los profesionales de la salud, preserve la imagen social como verdaderos y confiables promotores de la misma, por lo que desterrar la mentalidad adversarial y la judicialización de los conflictos será el objetivo.

**Retos:**

El crecimiento de la Comisión de Arbitraje Médico en las diversas regiones económicas de nuestro Estado, con lo que se podrá dar acceso a más habitantes al sistema Alternativo de impartición de Justicia que nuestra institución promueve.

Es un imperativo, no solo para las instituciones de salud, educativas y a las de Procuración y Administración de Justicia, **resolver esta problemática** a fin de que las políticas públicas puedan orientarse a la disminución del impacto negativo en los usuarios de los servicios de salud a los que se les atribuye alguna irregularidad.

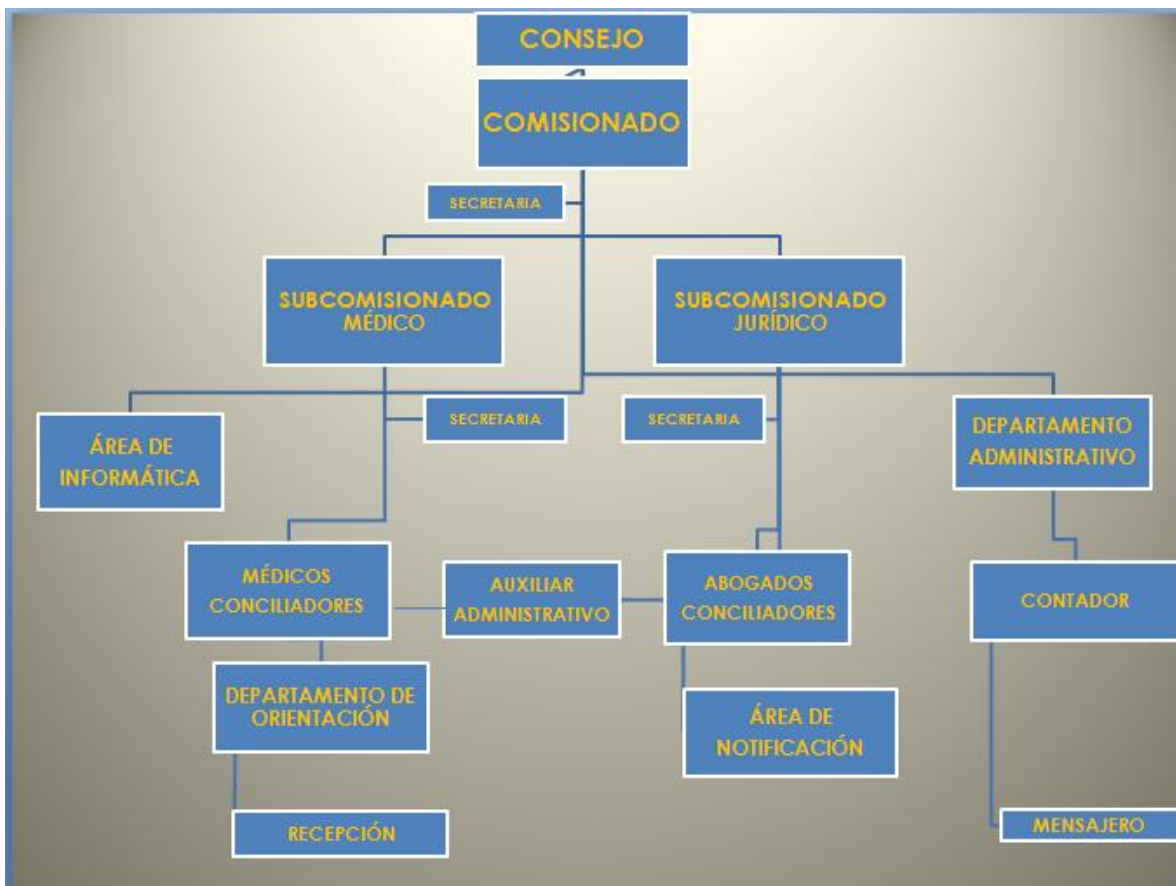
Elaboró

Revisó

Autorizó



**Estructura orgánica:**





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

Fecha			
Página	19	De	43
Revisión			

- **NOTA:** Estas plazas desde la creación de la Comisión fueron aprobadas y hasta la fecha no se les han asignado techo presupuestal, no están en funciones.
- La estructura orgánica de la Comisión no se modificó durante el año 2012, la plantilla autorizada fue de 17 plazas, este número de plazas subsiste desde el año 2004.
- Es importante resaltar que la falta de las plazas aludidas influyen negativamente en el cumplimiento del objeto para el que fue creada la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, que tiene como efecto que se distribuyan esas funciones y carga de trabajo entre la estructura que cuenta con presupuesto asignado; propiciando un fenómeno de saturación e incompetencia organizacional.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## **Servicios.**

### **Orientación.**

Cuando el usuario ignora qué servicio presta este organismo, el personal le proporciona la información correspondiente y si su problema no está relacionado con la prestación de un servicio de salud, se le proporciona los datos a dónde puede acudir. Este servicio no requiere que se presente documentación y puede solicitarse vía telefónica o por correo electrónico.

### **Asesoría.**

Cuando el usuario solicita información referente a cuestiones relacionadas con la prestación de los servicios de salud, el personal proporciona este servicio, entre ellas, a manera de ejemplo:

- Información referente a trámites de pensiones.
- Derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de salud.
- Requisitos para interponer una queja ante la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

### **Gestión.**

Cuando el usuario tiene una necesidad de importancia o una urgencia para que se le preste una atención médica en alguna Institución de Salud, la Comisión realiza diversas diligencias con las mismas, a efecto de que se tome en consideración dichas solicitudes, sirviendo como intermediario. A manera de ejemplo se pueden citar los siguientes casos:

- La Comisión solicita a la Institución considere adelantar la cita de algún servicio médico.
- La Comisión solicita a la Institución valore la pertinencia de realizar una valoración médica al usuario que lo requiere.

### **Queja**

Si usted recibió un mal servicio de salud ya sea de atención médica, dental, psicológica, de enfermería, de laboratorios clínicos, entre otros, puede presentar



su queja en las oficinas de la Comisión con la siguiente documentación:

- Escrito donde narre cómo ocurrieron los hechos, cuál es su inconformidad, contra quién (o quienes) se queja y cuáles son sus pretensiones o lo que le solicita.
- Identificación original y copia.
- Comprobantes de la atención recibida original y copia (si los tiene).

En caso de que la inconformidad se refiera a menores de edad, deberá acreditar la representación legal con el acta de nacimiento.

Si la inconformidad trajo como consecuencia el fallecimiento del paciente, deberá acreditarse la representación legal, esto es, el carácter de albacea.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## **I. ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, forma parte del Programa Sectorial, “12.Procuración de Justicia”, integrando el subprograma arbitraje médico, que busca ante todo, la solución de conflictos a través de medios alternativos. Sus acciones están encaminadas a mantener una armonía y tranquilidad social, que contribuya en la población a mejorar sus condiciones de vida y un entorno propicio para su desarrollo.

### **Conciliación:**

Inicia con la queja del usuario, hombre o mujer, y se integra con al menos tres audiencias: de ratificación y ampliación de queja; informativa, en donde los prestadores de servicios de salud justifican su actuar científicamente; conciliatoria, el mediador, servidor público, crea las condiciones necesarias para que las partes en conflicto puedan llegar a un convenio de solución. Entre una y otra audiencia las vincula la notificación a las partes.

### **Análisis Cualitativo de las inconformidades médicas:**

También se le conoce como queja en contra de los prestadores de servicio médico, unidades hospitalarias, enfermería y personal paramédico en general. Son recibidas en esta Comisión mediante: presencia física del usuario, familiar o representante, por vía telefónica, fax, correo electrónico o bien acudiendo personal del organismo a su domicilio, cuando por incapacidad el caso lo amerite.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## **PUESTOS Y FUNCIONES.**

### **CONSEJO.**

- Administrativa; proponer al titular del Ejecutivo la estructura orgánica necesaria para el funcionamiento del organismo así como su revisión. Y autorizar la adquisición o enajenación de bienes inmuebles cuando exista justificación para ello.
- Financieras; se definen con la aprobación de los programas y políticas de administración y de servicio, alineadas a los programas nacionales y estatales de salud.
- De Vigilancia; en la aplicación de los recursos públicos asignados al organismo por el Gobierno del Estado.
- Proponer al Ejecutivo Estatal una terna para que dé entre los integrantes el Ejecutivo nombre al titular del Organismo.

### **COMISIONADO**

- Fungirá como representante del organismo.
- En los conflictos o controversias que surjan entre los servidores públicos, podrá delegar la representación en personal subalterno, de preferencia en el Subcomisionado Jurídico.
- Nombrar y remover a los servidores públicos en base a la ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco, así como expedir su nombramiento.
- Convocar, a las sesiones ordinarias, extraordinarias y especiales por escrito expresando la orden del día de los asuntos que deberán desahogarse en cada sesión, así como, entregar oportunamente la información y documentación necesaria y suficiente para la adecuada toma de decisiones.



- Presidir las sesiones del Consejo.
- Ejecutar los acuerdos y resoluciones que emita el Consejo.
- Suscribir las actuaciones del Consejo.
- Proponer al Consejo las políticas de administración y de servicios de la Comisión.
- Presentar al Consejo para su aprobación los planes de trabajo, informes de actividades y estados financieros anuales del organismo.
- Formular el anteproyecto del programa operativo anual y presupuesto de la Comisión, y someterlo a la consideración del Consejo.
- Instrumentar los sistemas y procedimientos que permitan la mejor aplicación de los recursos.
- Delegar en sus subalternos cualesquiera de las facultades, excepto aquellas que esta ley y sus reglamentos dispongan que deberán ser ejercidas directamente por el titular.
- Nombrar apoderados para actos de administración y para pleitos y cobranzas, conforme a las disposiciones vigentes aplicables.
- Vigilar el cumplimiento del objeto de la Comisión.
- Realizar tareas de difusión relacionadas con el objeto de la Comisión.
- Suscribir los contratos necesarios para la operación de la Comisión, una vez que se hubieren cumplido los procedimientos de adjudicación correspondientes, con estricto apego a la ley de adquisiciones y enajenaciones del Estado, la ley de Obras Públicas del Estado, la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Estatal y demás ordenamientos jurídicos aplicables.
- Suscribir los acuerdos o convenios de coordinación, concertación y colaboración con dependencias y entidades del Sector Público y con organismos del Sector Privado y Social.
- Presentar al Ejecutivo Estatal, un informe anual de las actividades





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

Fecha			
Página	25	De	43
Revisión			

realizadas y resultados obtenidos, acompañando los informes específicos que se le requieran.

- Planear y dirigir técnica y administrativamente el funcionamiento de la Comisión.
- Las demás que le confiera la Ley, el Reglamento Interior de la Comisión y otras disposiciones aplicables.

Elaboró

Revisó

Autorizó



**SUBCOMISIONADOS.**

- Auxiliar al Comisionado, dentro del ámbito de su competencia, en el ejercicio de sus atribuciones.
- Desempeñar los encargos que el Comisionado les encomiende.
- Representar a la Comisión en los actos que su Titular determine por acuerdo expreso.
- Acordar con el Comisionado los asuntos de las unidades administrativas de su competencia.
- Planear, programar, organizar, dirigir y evaluar las actividades de su unidad administrativa, conforme a las instrucciones del Comisionado.
- Preparar la información que solicite el Comisionado.
- Coordinarse entre sí para el mejor despacho de los asuntos competencia de la Comisión.
- Vigilar que cumplan las unidades administrativas con las disposiciones aplicables en los asuntos de su competencia.

Elaboró

Revisó

Autorizó



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

Fecha			
Página	27	De	43
Revisión			

- Analizar colegiadamente las investigaciones y estudios que requieran en el trámite de la queja y arbitraje, a efecto de someter a consideración del Comisionado el proyecto de laudo o resolución que corresponda.
- Colaborar en la elaboración de los informes anuales y semestrales, así como de los especiales que rinda la Comisión al Consejo y a las diversas dependencias de gobierno.
- Acordar con el Comisionado los asuntos de las unidades administrativas de su adscripción.
- Acordar con los titulares de las unidades administrativas de su adscripción.
- Las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables a su competencia.

**Específicas.**

- Aportar la perspectiva técnico-médica para resolución colegiada con el área jurídica en los casos que se requiera.
- Coordinar las funciones de asesoría médico-administrativas a las distintas unidades administrativas de la Comisión.

Elaboró

Revisó

Autorizó



#### **SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO**

- Llevar el registro de los nombramientos de los Consejeros.
- Convocar, por instrucciones del Presidente del Consejo, cuando menos tres días hábiles de anticipación, a las sesiones ordinarias, y a las extraordinarias, cuando menos veinticuatro horas de antelación.
- Remitir junto con la convocatoria, a los Consejeros, y en su caso, a los invitados especiales que habrán de asistir a las sesiones, la documentación necesaria para su desarrollo.
- Llevar el libro de actas del Consejo, en las que deberán asentarse las intervenciones de los consejeros en cada sesión, así como los acuerdos que se hayan tomado.
- Dar seguimiento a los acuerdos emanados del Consejo.
- Mantener el archivo del Consejo.
- Las demás atribuciones que le confieran, otras disposiciones legales aplicables.

Elaboró

Revisó

Autorizó



**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN:**

**I.- ADMINISTRADOR.**

- Establecer, coordinar y supervisar las políticas, normas y procedimientos para la óptima administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la Comisión.
- Participar en el ámbito de su competencia en la formulación, instrumentación y seguimiento del presupuesto.
- Coordinar e integrar las actividades relativas a los procesos de contabilidad, escenarios financieros y niveles de gasto de la Comisión.
- Establecer la normatividad y procedimientos para el trámite de pago de la documentación comprobatoria de operaciones realizadas, supervisar su aplicación y llevar a cabo el resguardo correspondiente de los bienes de la Comisión.
- Suscribir conjuntamente con el Comisionado los contratos relativos a sus atribuciones.
- Instrumentar el procedimiento de adquisiciones de bienes de acuerdo a la normatividad vigente para el Gobierno del Estado de Jalisco.
- Coordinar, planear y vigilar a los servidores públicos adscritos a esta unidad administrativa.
- Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## II.- CONTADOR

- Control de asistencias e incidencias del personal.
- Cálculo de impuestos por retenciones de salarios.
- Elaboración de nóminas.
- Elaboración de cheques.
- Pago a proveedores.
- Transferencias bancarias.
- Captura de los movimientos financieros o de importante relevancia en el sistema contable vigente.
- Determinación de estados financieros.
- Elaboración de informes presupuestales.
- Elaboración de programa operativo anual (presupuestario).
- Alimentar el enlace <http://viatico.jalisco.gob.mx> que se refiere a los viajes de los funcionarios.
- Determinación de cuotas a pagar al Instituto de Pensiones del Estado.
- Determinación de cuotas a pagar al IMSS.
- Elaboración de oficios para entrega de información financiera a la Auditoría Superior, Finanzas y Secretaría de Salud.

Elaboró

Revisó

Autorizó



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

Fecha			
Página	31	De	43
Revisión			

- Alimentar el enlace <http://seplan.app.jalisco.gob.mx/table> referente a las metas de la Comisión cada mes (la información me la proporcionan del departamento de informática).
- Conciliaciones bancarias.
- Alimentar el enlace <http://nominaopd.jalisco.gob.mx/opd.exe/login> que alude al desglose de conceptos de las percepciones y deducciones de cada trabajador, se realiza quincenalmente.
- Control de papelería.
- Archivo de expedientes del personal.
- Presentación de la declaración informativa múltiple al SAT.
- Elaboración de muestreos e inventario anual.
- Escaneo de la contabilidad.
- Control de bitácora de automóviles.

Elaboró

Revisó

Autorizó



#### **PROGAMADOR TECNICO**

- Diseñar, instrumentar, operar, dar seguimiento y evaluar el funcionamiento de los sistemas informáticos de los procesos de atención a las inconformidades y los de operación financiera.
- Participar en el proceso de evaluación del Programa Operativo Anual.
- Proporcionar los reportes requeridos por las diferentes unidades administrativas de la Comisión para el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Dar mantenimiento a la red de la Comisión.
- Participar con la vinculación de la red informática de la CONAMED.
- Programar la base de datos.
- Validar los expedientes.
- Revisar el avance de los expedientes.
- Elaborar las estadísticas.
- Revisar el correo institucional del Organismo.
- Actualizar la base de datos.
- Proponer al comisionado las medidas de seguridad pertinentes para la red y la base de datos.
- Vigilar que el uso de la red del sistema informático, por parte de los servidores públicos, sea observando los lineamientos y limitaciones establecidos por el organismo.

Elaboró

Revisó

Autorizó





### **MÉDICO CONCILIADOR**

- Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.
- Investigar los hechos presumiblemente atribuidos a los prestadores de servicios médicos, en los términos de las quejas presentadas.
- Proponer a las partes el arbitraje de la Comisión, como medida para dirimir el conflicto materia de la queja.
- Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- Revisión de los procedimientos del acto médico, en los expedientes clínicos de las instituciones públicas o privadas.
- Revisar la bibliografía actualizada en relación a los actos médicos motivo de la queja.
- Actualizar la base de datos de los expedientes digitales de queja, en lo referente: Asistencia de los citados a audiencias, describir el tipo de especialidad o subespecialidad de los médicos involucrados, así como, establecer el motivo de queja. Elaborar las notas respecto a la conclusión de las quejas.
- Asistir a las sesiones de enseñanza y/o capacitación.
- Participar en las opiniones técnicas, a petición del Subcomisionado Médico.

Elaboró

Revisó

Autorizó



#### **ABOGADO CONCILIADOR**

- Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios de salud, sobre sus derechos y obligaciones.
- Investigar los hechos atribuidos a los prestadores de servicios de salud, con la finalidad de conocer las causas internas y externas de origen del conflicto.
- Crear el ambiente armónico entre las partes en conflicto, a fin de reducir la dinámica del conflicto, y las partes puedan ver más opciones en la solución de la controversia.
- Aportar opciones de solución, basados en los conocimientos técnicos jurídicos, que propicien una sensación de ganar – ganar entre las partes.
- Proponer a las partes el arbitraje de la Comisión, como medio para resolver el conflicto.
- Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- Asistir a las sesiones de enseñanza y/o capacitación.

Elaboró

Revisó

Autorizó



**COORDINADOR DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS.**

- Revisar la información proporcionada por el usuario, para determinar el tipo de servicio que se le prestará en base a su problemática.
- Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.
- Recibir las quejas presentadas por los usuarios de los servicios de salud.
- Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes judiciales o ministeriales, para resolver conflictos derivados de servicios de salud.
- Recepción de usuarios que manifiestan su deseo de utilizar los servicios del organismo.
- Integrar en su primera fase los expedientes relativos al arbitraje, quejas, orientaciones, asesorías, opinión técnica y gestiones inmediatas.
- Llevar el control de las orientaciones, asesorías y gestiones inmediatas, realizadas telefónicamente.
- Realizar las gestiones ante las instancias correspondientes, para la atención inmediata o urgente de usuarios de servicios de salud.
- Las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

Elaboró

Revisó

Autorizó



**SECRETARIA DEL COMISIONADO.**

- Asistir en todo lo que se requiera.
- Llevar la agenda y dar citas para audiencias, previa consulta con el titular.
- Llevar el control y hacer llamadas de larga distancia y a celular, de todos los servidores públicos del organismo.
- Recibir, enviar y relacionar la correspondencia.
- Archivar documentos.
- Revisar el correo institucional.
- Archivar y llevar el control del archivo de concentración.
- Realizar oficios, memorándums y citatorios.
- Hacer las reservaciones de transporte, hotel y cualquier otra que se requiera por necesidades del servicio.
- Apoyar en lo que se le requiera en las sesiones del consejo del organismo.
- Apoyo en las reuniones internas con el personal.
- Sacar copias.

Elaboró

Revisó

Autorizó



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

Fecha			
Página	37	De	43
Revisión			

- Hacer escritos y transcripciones.
- Apoyar y asistir en la organización de eventos de la Comisión.
- En caso de recibir a los servidores públicos adscritos a las diversas comisiones Estatales y Nacional, estar al pendiente de sus itinerarios para su regreso.
- Llevar la relación de las conferencias y ponencias del organismo.
- Y las demás que requiera el servicio, compatible con las competencias personales de quien desempeña el cargo.

Elaboró

Revisó

Autorizó



#### **SECRETARIAS DE LOS SUBCOMISIONADOS**

- Llevar el control de la agenda. Dar citas, hacer oficios y transcripciones.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender a los usuarios.
- Hacer relación de oficios y entregarlos a al notificador o al mensajero en caso de que se tengan que enviar por correo.
- Apoyar a los subcomisionados en todo lo que se requiera.
- Apoyo en las reuniones internas con el personal.
- Revisar diariamente el correo institucional.
- Archivo de asuntos administrativos en trámite.
- Recibir y enviar correspondencia.
- Asistir y apoyar en la organización de eventos de la Comisión.
- Y las demás que requiera el servicio, compatible con las competencias personales de quien desempeña el cargo.

Elaboró

Revisó

Autorizó



## **FUNCIONES ESPECÍFICAS SECRETARIAS DE SUBCOMISIONADOS.**

### **SECRETARIA SUBCOMISIONADO JURÍDICO.**

- Llevar el control del minutarario.
- Apoyar al subcomisionado jurídico, que por ministerio de ley, es el secretario técnico, en las sesiones de consejo.
- Auxiliar al control de llamadas de larga distancia y celulares.

### **SECRETARIA SUBCOMISIONADO MÉDICO.**

- Sacar copias fotostáticas de los expedientes.
- Sacar copias de los expedientes de opinión técnica, confidencial izar y hacer juegos para enviar a los peritos.

Elaboró

Revisó

Autorizó



#### **AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE CONCILIADORES**

- Da información a las partes quejas y prestadoras de servicio de salud, sobre las funciones, alcance y limitantes del organismo.
- Asesora jurídicamente al quejoso y a los prestadores de servicio de salud.
- Lleva control de agenda de las audiencias a los equipos de conciliadores.
- Elaboración de oficios, constancias, certificaciones y acuerdos
- Atención telefónica a los quejosos y prestadores de servicios de salud, para dar seguimiento a su caso.
- Actualización de la agenda electrónica de los usuarios citados a las diferentes audiencias.
- Elaboración de relaciones de expedientes de quejas para notificar.
- Llevar el archivo de quejas, expedientillos y expedientes de juicio arbitral en trámite.
- Sacar copias fotostáticas de los expedientes, en su caso preparar la certificación para firma del Subcomisionado Jurídico.
- Asistir y apoyar en la organización de eventos de la Comisión.
- Y las demás que requiera el servicio, compatible con las competencias personales de quien desempeña el cargo.

Elaboró

Revisó

Autorizó





**RECEPCONISTA.**

- Recibir y transferir llamadas telefónicas.
- Recibir a los usuarios y dirigirlos al equipo que corresponde.
- Oficialía de partes común (recepción de oficios, escritos, etc.).
- Recibir a usuarios y canalizarlos con el coordinador de orientación y quejas para asesorías, orientaciones, gestiones y atención de quejas.
- Dar información y orientación telefónica cuando se requiera.
- Recibir la correspondencia, llevar el control y dirigirla a quien realiza las funciones competentes.
- Llevar control de ingreso de usuarios que asisten a la institución.
- Asistir y apoyar en la organización de eventos de la Comisión.
- Y las demás que requiera el servicio, compatible con las competencias personales de quien desempeña el cargo.

Elaboró

Revisó

Autorizó



**NOTIFICADOR.**

- Notificar a: I.- A usuarios y prestadores de servicios de salud de la zona metropolitana, municipios del interior del Estado, cuando el servicio lo amerite. II.- A colegios y expertos convocados para colaborar con las opiniones técnicas.
- Apoyo logístico.
- Asistir a eventos y capacitaciones.
- Asesoría a usuarios y prestadores de servicios de salud, cuando se requiera.
- Y las demás que requiera el servicio, compatible con las competencias personales de quien desempeña el cargo.

Elaboró

Revisó

Autorizó



**MENSAJERO.**

- Apoyo logístico.
- Entregar oficios a dependencias de gobierno, instituciones de salud públicos y privados y a cualquier otra entidad privada o social que se requiera.
- Entregar la mensajería en el servicio postal mexicano o en la empresa que la sustituya.
- Surtir consumibles y material propio de la Comisión.
- Servicios auxiliares.
- Traslado de personas.
- Y las demás que requiera el servicio, compatible con las competencias personales de quien desempeña el cargo

Elaboró

Revisó

Autorizó