

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

**COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

**DE TLAXCALA**

## **AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

En cumplimiento a los artículos 20 y 21 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala, artículos 1, 2 y 30 fracción XI de la Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala y 29 fracción V del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, se elaboró el presente Manual de Organización para su debida observancia.

### **REVISÓ**

**Edmundo Pérez García**  
Jefe del Departamento Jurídico  
Rúbrica

### **APROBÓ**

**Carlos Santiago Alonso**  
Presidente de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico  
Rúbrica

### **AUTORIZÓ**

**Mariano González Zarur**  
Gobernador del Estado de Tlaxcala  
Rúbrica

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.</b>	<b>4</b>
<b>2. ANTECEDENTES.</b>	<b>5</b>
<b>3. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO.</b>	<b>5</b>
<b>4. ATRIBUCIONES.</b>	<b>7</b>
<b>5. MISIÓN Y VISIÓN.</b>	<b>9</b>
<b>6. ORGANIGRAMA</b>	<b>10</b>
<b>7. ESTRUCTURA ORGÁNICA.</b>	<b>10</b>
<b>8. OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS ÁREAS.</b>	<b>11</b>

### 1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 4º señala que “Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y de las Entidades Federativas en materia de Salubridad General”.

Los servidores públicos que laboran en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico deben de conocer las actividades a ejecutar para cumplir cabalmente con los objetivos y funciones de la misma, por lo que es necesario contar con un Manual de Organización actualizado y acorde con las disposiciones legales aplicables.

La aplicación del Manual de Organización se circunscribe al ámbito de competencia de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico y está diseñado en concordancia con el Decreto de Creación y el Reglamento Interior de la misma, su actualización se llevará a cabo cuando alguna de las funciones y atribuciones de la Comisión sean reformadas.

El presente Manual contiene las bases legales, los objetivos, políticas, funciones, y organigrama de la propia Comisión.

## 2. ANTECEDENTES

Siendo una necesidad de la población contar con los mecanismos que contribuyan a tutelar el derecho a la protección de la salud, así como mejorar la prestación de dichos servicios, por lo que el 3 de junio de 1996 se publicó el Decreto que creó a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), como organismo desconcentrado de la Secretaría de Salud, cuyo fin es resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud de carácter público, privado y social y contribuir a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios médicos en nuestro país.

Con fecha 23 de mayo de 2002, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala, el decreto emitido por el Ejecutivo Estatal por el que se creó a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con autonomía propia en asuntos de su competencia cuyo objeto es propiciar la mejor calidad en la prestación del servicio médico a la población Tlaxcala y extender los servicios a todo el ámbito nacional.

Con fecha 22 de noviembre del 2012 se publicó en el Periódico Oficial de Gobierno el Reglamento Interior de Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala en este documento normativo se establecen las funciones y facultades de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico con el propósito de regular la estructura, organización y funcionamiento de esta entidad.

A trece años de funcionamiento, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico se ha empeñado en el tutelaje del derecho a la protección de la salud de la población tlaxcalteca, a consolidar en la entidad el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico; para la atención de inconformidades suscitadas de una relación médico-paciente, así como ser el Centro Estatal de referencia.

## 3. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO

### FEDERAL

Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos.

Diario Oficial de la Federación 05-02-1917

Última reforma publicada el 7 de Julio del 2014.

Ley General de Salud.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 5 de febrero de 1917  
Última reforma publicada el 23 de Marzo del 2015.

## **ESTATAL**

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala  
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 04 de febrero de 1982.  
última reforma publicada en el P.O. el 5 de diciembre del 2012).

Ley de Salud del Estado de Tlaxcala.  
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 28 de noviembre de 2000,  
última reforma publicada en el P.O. el 15 de octubre del 2014).

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala.  
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado 07 de abril de 1998. última  
reforma publicada en el P.O. el 24 de diciembre de 2014).

Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala.  
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 13 de octubre de 1995.  
última reforma publicada en el P.O. 17 de octubre del 2008).

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Tlaxcala  
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 31 de diciembre de 2003.  
última reforma publicada en el P.O. el 19 de mayo de 2009).

Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Tlaxcala  
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 12 de enero de 2007. última  
reforma 22 de mayo de 2012).

Ley de Protección de Datos Personales para el Estado de Tlaxcala  
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 14 de mayo de 2002).

Ley de Archivos del Estado de Tlaxcala.  
(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 13 de mayo de 2011).

Decreto por el que se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala  
(Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Tlaxcala el día 23 de mayo de 2002)

Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.

(Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Tlaxcala, de fecha 22 de noviembre de 2012, Tomo XCI, Segunda Época, Número 03 Extraordinario)

Acuerdo que establece las bases generales del Código de Ética y Administrativa a las que deberán sujetarse los servidores públicos del Gobierno del Estado de Tlaxcala en materia de austeridad, racionalidad, eficiencia, eficacia, honestidad lealtad, e imparcialidad.

(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala, el 3 de mayo de 1999.

#### **4. ATRIBUCIONES**

### **REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE TLAXCALA**

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN**

**ARTÍCULO 17.-** La representación y administración de la Comisión, estará a cargo del Presidente, así como a través de las unidades administrativas, el trámite y resolución de todos los asuntos que por vía de inconformidad y queja sean de la competencia de ésta; además de ejercer todas las facultades que sean necesarias de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 12 del Decreto, pudiendo delegarlas a los servidores públicos que determine, sin detrimento de su ejercicio directo.

**ARTÍCULO 18.-** El Presidente además de las facultades y obligaciones que le confiere el Decreto, tendrá las siguientes:

**I.-** Administrar y representar legalmente a la Comisión;

**II.-** Formular los programas institucionales de corto, mediano y largo plazo, así como el presupuesto de egresos de la Comisión a través de las unidades administrativas correspondientes y presentarlos para su aprobación del Consejo;

**III.-** Establecer los métodos que permitan el óptimo aprovechamiento de los bienes muebles e inmuebles de la Comisión;

**IV.-** Tomar las medidas pertinentes a fin de que las funciones y actividades de la Comisión; se realicen de manera eficiente y productiva;

**V.-** Someter a consideración del Titular del Ejecutivo Estatal la designación de los integrantes del Comité Técnico y demás personal de la Comisión, y remover al personal de la Comisión que juzgue pertinente;

**VI.-** Establecer los sistemas de control que permitan alcanzar las metas u objetivos propuestos;

**VII.-** Establecer los mecanismos de evaluación que destaquen la eficiencia y la eficacia con que se desempeñe la Comisión, y presentar al Consejo por lo menos dos veces al año, la evaluación de gestión con el detalle que previamente acuerde con el propio Consejo, haciendo participe a la Secretaria de la Función Pública del Estado cuando sea pertinente;

**VIII.-** Suscribir, en su caso, los contratos que regulen las relaciones laborales de la Comisión con sus trabajadores;

**IX.-** Convocar a los miembros del Consejo a sesiones ordinarias y extraordinarias;

**X.-** Conducir las sesiones del Consejo:

**XI.-** Presentar al Consejo oportunamente los asuntos que deberán desahogarse en cada sesión, así como la información y documentación necesaria y suficiente para la adecuada toma de decisiones;

**XII.-** Informar al Consejo del avance en la resolución de los acuerdos tomados;

**XIII.-** Acordar con el Comité Técnico y las unidades administrativas de la Comisión los asuntos de su competencia;

**XIV.-** Supervisar el ejercicio de las atribuciones del Comité Técnico y de las unidades administrativas de la Comisión;

**XV.-** Designar de entre los integrantes del Comité Técnico de la Comisión, al servidor público que represente a la Comisión cuando así sea necesario;

**XVI.-** Ordenar los tramites e investigaciones pertinentes a efecto de cumplir con el objeto de la Comisión, requiriendo la información que corresponda a los usuarios y prestadores de servicios médicos a través del servidor público correspondiente;

**XVII.-** Turnar a las unidades administrativas los asuntos presentados a la Comisión e instruirlos para el despacho de aquellos que correspondan a su competencia;

**XVIII.-** Celebrar todo tipo de actos jurídicos para efecto de fortalecer las funciones sustanciales de la Comisión;

**XIX.-** Comunicar al Órgano de Control Interno, de la dependencia o entidad pública que corresponda, para el cumplimiento de las recomendaciones que emita la Comisión; y

**XX.-** Las demás que señalen las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones administrativas aplicables o que le encomiende el Titular del Ejecutivo Estatal.

## **5. MISIÓN Y VISIÓN**

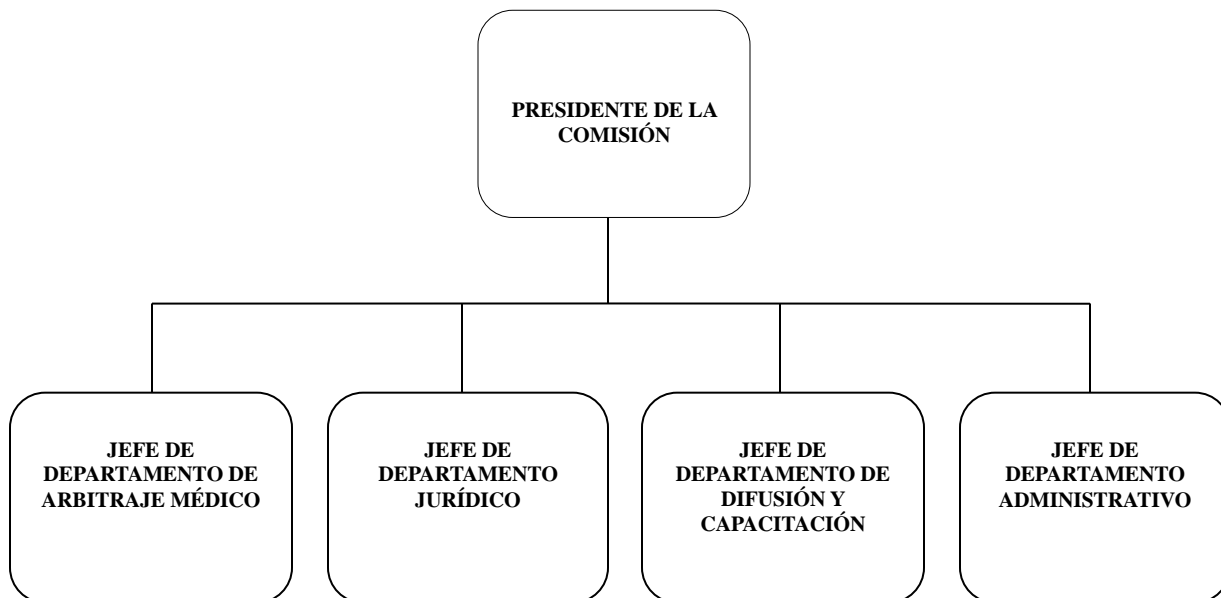
### **MISIÓN**

Atender las inconformidades entre usuarios y prestadores de servicios de atención a la salud en los ámbitos público y privado, actuando con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto, propiciando relaciones sanas entre pacientes y sus familiares y el personal de salud por medio de la conciliación y el arbitraje, acorde a un modelo institucional nacional de arbitraje médico, así como desarrollar actividades para prevenir los conflictos y contribuir a mejorar la calidad de la atención médica.

### **VISIÓN**

Ser una institución de excelencia con sentido humano, que propicie una sana relación médico-paciente, la aplicación de la lex artis ad hoc y la confianza de la población en los servicios de salud del estado de Tlaxcala, que favorezca la utilización de estos, acorde a las necesidades de la ciudadanía, contribuyendo al incremento de la calidad de la atención médica con repercusión en la satisfacción del usuario y del prestador del servicio, con los máximos beneficios y menores riesgos para el paciente y al menor costo posible.

## 6. ORGANIGRAMA



## 7. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### 1. PRESIDENTE DE LA COMISIÓN:

1.1 DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE MÉDICO;

1.2 DEPARTAMENTO JURÍDICO;

1.3 DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN; Y

1.4 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.

## 8. OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS ÁREAS

### **General:**

Contribuir mediante las acciones que sean competencia de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico a atender los desafíos a los que se enfrenta el Sistema Estatal de Salud en el Estado, de tal manera que se puedan resolver las inconformidades derivadas de la atención a la salud de la población y realizar las acciones para prevenir el conflicto derivado del acto médico y se contribuya a mejorar la calidad de los servicios de salud en el Estado.

### **Particulares:**

Promover la consolidación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico para la atención de inconformidades y ser el centro estatal de referencia en el Estado de Tlaxcala.

Ampliar la cobertura para la atención de inconformidades con la aplicación del Programa de Arbitraje Médico Itinerante.

Tutelar el derecho a la protección de la salud de la población Tlaxcalteca.

Contribuir a la resolución de las controversias suscitadas entre usuarios y prestadores de servicios médicos a través del proceso arbitral, por medio de la gestión y la conciliación.

Lograr la resolución de conflictos con eficiencia y satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en el ámbito extrajudicial con objetividad, imparcialidad, confidencialidad, respeto y gratuidad.

Contribuir a elevar la calidad de la atención, la equidad y la eficiencia en la prestación de los servicios médicos en el Estado.

Proyectar en el contexto estatal, una cultura de la atención a la inconformidad favoreciendo la resolución de los conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

Aplicar la normatividad vigente en materia de acceso a la información y protección de datos personales, así como mantener actualizado el sitio web de la Comisión.

## 1. PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

### Objetivo:

Representar legalmente a la Comisión y al Consejo de la misma, presidiendo todas las acciones derivadas de la funcionalidad de las áreas administrativas, para la obtención de los objetivos generales y específicos en la prestación de los servicios que brinda la Comisión.

### Funciones:

- I. Cumplir con las actividades gerenciales para el óptimo funcionamiento de la Comisión.
- II. Diseñar con el Comité Técnico el Plan Estratégico de la Comisión;
- III. Desarrollar el programa anual de trabajo y de presupuesto de la Comisión;
- IV. Supervisar las actividades administrativas a efecto de asegurar el control interno que permita el adecuado uso de los recursos asignados a la Comisión;
- V. Planear la cobertura y optimización de la plantilla de personal;
- VI. Diseñar y aplicar los mecanismos de control interno a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Comisión;
- VII. Establecer los indicadores y criterios de desempeño, de eficacia, eficiencia y calidad de los procesos que se desarrollan en la Comisión;
- VIII. Informar los resultados del desempeño e indicadores de la Comisión, periódicamente al Consejo y a la Contraloría del Ejecutivo cuando sea pertinente;
- IX. Celebrar los actos jurídicos que permitan regular las relaciones laborales entre la Comisión y sus trabajadores;
- X. Citar a través del Secretario del Consejo a sus integrantes a efecto de realizar las sesiones ordinarias y extraordinarias;
- XI. Dirigir el desarrollo de las sesiones del Consejo a fin de que estas cumplan sus propósitos;
- XII. Informar oportunamente a los miembros del Consejo sobre los asuntos a desahogar en las sesiones ordinarias y extraordinarias;
- XIII. Explicar a los integrantes del Consejo sobre el avance y estado que guardan los asuntos de su competencia;
- XIV. Integrar a las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo, los acuerdos tomados y darles el seguimiento que corresponda;
- XV. Vigilar el cumplimiento de los acuerdos emitidos por los integrantes del Comité Técnico de la Comisión;
- XVI. Delegar al integrante del Comité Técnico que considere conveniente las encomiendas y representación de la Comisión cuando sea necesario;

- XVII.** Requerir la información necesaria para el desahogo de trámites y resolución de las inconformidades;
- XVIII.** Acordar y dar seguimiento a los asuntos delegados a los servidores públicos a su cargo relacionados con el desempeño de sus funciones;
- XIX.** Suscribir los actos jurídicos con el propósito de consolidar las funciones de la Comisión;
- XX.** Dar cuenta al Órgano de Control Interno con el fin de investigar y en su caso reconvenir sobre asuntos que conozca y que ameriten su seguimiento y sanción correspondiente; y
- XXI.** Promover el cumplimiento y apego al marco jurídico que regula la gestión pública.

## **1.1 DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE MÉDICO**

### **Objetivo:**

Propiciar que las controversias suscitadas entre usuarios y prestadores de servicios médicos, se resuelvan por medio de la gestión, la conciliación y el arbitraje; procurando mantener una relación sana entre ellos y lograr la satisfacción de las partes.

### **Funciones:**

- I.** Participar con el Comité Técnico, en el diseño del programa de trabajo y en la integración del presupuesto anual de operación de la Comisión;
- II.** Planear, programar, operar, supervisar y evaluar la atención de inconformidades, resueltas en amigable composición, estricto derecho o en conciencia;
- III.** Mantener la comunicación continua y expedita con las principales instituciones de salud en el Estado, para realizar las gestiones encaminadas a la solución de conflicto por negativa de atención médica o diferimiento de la misma;
- IV.** Aplicar los procedimientos normados en el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico en la solución de los conflictos derivados del acto médico;
- V.** Recibir, investigar y atender los asuntos relacionados con inconformidades por la atención médica recibida por usuarios de los servicios médicos del Estado de Tlaxcala;
- VI.** Solicitar al usuario de los servicios médicos públicos o privados, los documentos para la admisión de inconformidades y en su caso solicitar también los elementos necesarios para continuar el procedimiento;

- VII.** Elaborar la respuesta a la solicitud de opinión técnica que sobre la actuación médica le requiera alguna autoridad;
- VIII.** Solicitar todo tipo de información a los usuarios y prestadores de servicios médicos y realizar las investigaciones pertinentes y poder resolver las controversias planteadas;
- IX.** Ejecutar los procedimientos de conciliación y arbitraje a que se refieren las fracciones IV y V del artículo 6° de Decreto de Creación;
- X.** Proporcionar asesoría y orientación a los usuarios y prestadores de los servicios médicos sobre las disposiciones aplicables en la prestación de servicios de atención médica;
- XI.** Resolver la admisión de quejas e inconformidades, así como orientar a los promoventes a que instancia acudir, cuando no se trate de asuntos competencia de la Comisión;
- XII.** Solicitar en auxilio de las funciones de la Comisión, el apoyo a su similar Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para emitir los dictámenes periciales que no le sean posible pronunciar;
- XIII.** Realizar gestiones por cualquier vía, ante las diversas instancias médicas, para la resolución inmediata de las inconformidades susceptibles de resolver;
- XIV.** Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos pactados con las instituciones de salud a través de la gestión inmediata;
- XV.** Proponer a los usuarios de los servicios médicos y a los prestadores de dichos servicios, la amigable composición como medio para resolver la controversia planteada;
- XVI.** Propiciar la avenencia entre las partes, a través de contratos o convenios de transacción y elevarlas a calidad de cosa juzgada;
- XVII.** Coordinar que se lleven a cabo las notificaciones correspondientes a las partes interesadas;
- XVIII.** Solicitar al Presidente de la Comisión, de vista a las autoridades competentes ante la existencia de presuntos ilícitos, derivados de los hechos que conozca;
- XIX.** Emitir opiniones técnicas cuando lo estime necesario, para mejorar la calidad en el servicio;
- XX.** Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos por las partes, durante la conciliación;
- XXI.** Turnar a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, los asuntos que requieran someterse al procedimiento de arbitraje médico de su competencia;
- XXII.** Formular las resoluciones arbitrales, inherentes a los procedimientos sometidos a su conocimiento y en su caso, elaborar los proyectos de laudo;
- XXIII.** Recibir pruebas y alegatos durante el procedimiento arbitral, si alguna de las partes lo pidiera y en su caso, dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el juicio arbitral;

- XXIV.** Solicitar la información necesaria a los prestadores de servicio médico, para emitir los dictámenes periciales requeridos y en su caso, ampliarlos;
- XXV.** Elaborar mensual, semestral o anualmente los informes de seguimiento de los programas, desglosando en acciones y actividades, para instancias tales como Gobierno del Estado, Comisión Nacional de Arbitraje Médico y de la Comisión;
- XXVI.** Participar como instructor o representante de la Comisión en eventos de capacitación que así lo requieran, y
- XXVII.** Las demás que le señale el Presidente de la Comisión, para el mejor cumplimiento de su gestión.

## 1.2 DEPARTAMENTO JURÍDICO

### Objetivos:

Coadyuvar al cumplimiento del principio de legalidad en la resolución de controversias suscitadas entre usuarios y prestadores de servicios médicos; con base en el análisis, interpretación y ejecución efectiva de los actos administrativos que le corresponda.

Contribuir a la prevención del conflicto derivado del acto médico, mediante la capacitación a los prestadores de servicios de salud públicos y privados sobre las implicaciones legales de la práctica médica.

### Funciones:

- I.** Conocer y tramitar los expedientes de los asuntos sometidos a su conocimiento y proponer a los usuarios de los servicios médicos y a los prestadores de dichos servicios, la amigable composición, procurando la avenencia de las partes a través de contratos y convenios de transacción y elevarlos a cosa juzgada;
- II.** Recibir, investigar y atender los asuntos presentados por los usuarios de los servicios médicos relacionados con inconformidades por la atención médica recibida;
- III.** Solicitar a los usuarios de servicios médicos, los documentos para la admisión de inconformidades y en su caso solicitar también los elementos necesarios para continuar el procedimiento;
- IV.** Solicitar todo tipo de información a los usuarios y prestadores de servicios médicos y realizar las investigaciones pertinentes;
- V.** Ejecutar los procedimientos de conciliación y arbitraje a que se refieren las fracciones IV y V del artículo 6° del Decreto de Creación;

- VI.** Proporcionar asesoría, orientación e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones de acuerdo a las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios de atención médica;
- VII.** Resolver acerca de la admisión de inconformidades y en su caso, orientar a los promoventes, respecto de la instancia facultada para atender su trámite, cuando se trate de asuntos que no son competencia de la Comisión;
- VIII.** Solicitar en auxilio de las funciones de la Comisión, apoyo a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para atender asuntos de su ámbito de competencia;
- IX.** Realizar gestiones por cualquier vía, ante las diversas instancias médicas, para la resolución inmediata de las inconformidades susceptibles de resolver;
- X.** Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos pactados con Directivos del Sistema de Atención a la Salud, a través de la gestión inmediata;
- XI.** Participar como instructor en eventos de capacitación del personal de salud con temas de su competencia, para prevenir el conflicto derivado del acto médico;
- XII.** Asesorar al Presidente, en aspectos jurídicos para el mejor cumplimiento de las funciones de la Comisión;
- XIII.** Atender con oportunidad y eficiencia las solicitudes de información pública que requiera la sociedad, contribuyendo a la adecuada y efectiva rendición de cuentas y transparencia;
- XIV.** Difundir de manera oportuna, completa y confiable, la información pública de oficio de la Comisión a través del portal electrónico de transparencia del Gobierno del Estado;
- XV.** Comparecer y representar a la Comisión, ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en los juicios y procedimientos administrativos;
- XVI.** Formular demandas, contestaciones y todas las promociones necesarias para la prosecución de los juicios interpuestos;
- XVII.** Vigilar la continuidad de juicios, diligencias y procedimientos respectivos por parte de la Comisión y de terceros;
- XVIII.** Realizar las notificaciones correspondientes a las partes dentro de los procedimientos que lleve la Comisión;
- XIX.** Formular denuncias de hechos, querellas y desistimientos ante las autoridades competentes;
- XX.** Participar en la elaboración y revisión de los anteproyectos de reglamentos, acuerdos y circulares que deba emitir la Comisión;
- XXI.** Llevar el registro de los contratos, convenios de colaboración , acuerdos y bases de coordinación que celebre la Comisión;
- XXII.** Ejecutar las acciones jurídicas y administrativas necesarias en caso de incumplimiento de obligaciones pactadas ante la Comisión;

- XXIII.** Representar legalmente a la Comisión y a sus servidores públicos, cuando sean parte en juicios u otros procedimientos judiciales y administrativos de las áreas de su competencia, en los casos que así proceda se realizarán en coordinación con la Consejería Jurídica del Ejecutivo del Estado;
- XXIV.** Desempeñar el papel de Secretario Técnico del Consejo Consultivo y del Comité Técnico de la Comisión;
- XXV.** Ser el encargado del área responsable de la información pública de la Comisión y cumplir con todos los procedimientos de conformidad con la ley de la materia;
- XXVI.** Informar de manera trimestral al Presidente de la Comisión, sobre el desempeño de sus funciones, cumplimiento de metas y actividades;
- XXVII.** Participar en la evaluación mensual de las actividades de la Comisión que lleva a cabo la Comisión;
- XXVIII.** Cumplir con las políticas y lineamientos así como con las normas aplicables para el manejo, tratamiento, seguridad y protección de datos personales;
- XXIX.** Informar al interesado al momento de recabar sus datos personales, sobre la existencia y finalidad de los sistemas de información y resguardo de datos personales, así como el carácter obligatorio o potestativo de proporcionarlos y las consecuencias de ello;
- XXX.** Aplicar los procedimientos normados para dar trámite a las solicitudes de acceso a la información, así como de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales y, en su caso, para la cesión de los mismos;
- XXXI.** Capacitar a los servidores públicos encargados de la atención a los usuarios y efectuar el seguimiento de las solicitudes de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales;
- XXXII.** Proteger los datos personales y resguardarlos para que sean utilizados únicamente para la finalidad para la que se obtuvieron;
- XXXIII.** Permitir en todo momento al interesado el ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales, a solicitar la rectificación y/o cancelación, así como a oponerse al tratamiento de los mismos en los términos de la Ley de la materia;
- XXXIV.** Actualizar los datos personales cuando haya lugar, debiendo corregir o completar de oficio o a petición del interesado, aquellos que fueren inexactos o incompletos, a efecto de que coincidan con los datos presentes de éste, siempre y cuando se cuente con el documento que avale la actualización de dichos datos;
- XXXV.** Realizar todas las acciones necesarias para proteger los datos personales que obren en poder del sujeto obligado;
- XXXVI.** Participar en capacitación permanente y actualizada en materia de seguridad de datos personales;
- XXXVII.** Emitir el proyecto de resolución respecto del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de las personas, y

- XXXVIII.** Coordinar la ejecución material de las diferentes operaciones y procedimientos en que consista el tratamiento de datos y sistemas de datos de carácter personal a su cargo.

### **1.3 DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN**

#### **Objetivos:**

Contribuir a mejorar la cultura sobre derechos y obligaciones tanto de pacientes y sus familiares, como del personal de salud, a través de acciones sistemáticas de difusión y orientación para abatir las situaciones de controversia y lograr una sana relación médico-paciente.

Fortalecer el desempeño de los profesionales de la salud, mediante actividades de capacitación tendientes a prevenir conflictos con pacientes y sus familiares, a propiciar la mejora de la calidad de la atención médica, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

#### **Funciones:**

- I.** Planear, elaborar, controlar y ejecutar el programa anual de capacitación y difusión a prestadores de los servicios de salud públicos y/o privados; difusión de los derechos y obligaciones de los pacientes, del personal de salud, de la organización y funcionamiento de la Comisión y demás temas inherentes a la misma;
- II.** Planear, elaborar, coordinar, controlar y ejecutar el programa anual de capacitación y difusión a prestadores de servicios de la salud públicos y/o privados;
- III.** Elaborar, analizar y reportar la información estadística de los asuntos atendidos y de aquellos que se encuentren en trámite, materia de la Comisión;
- IV.** Participar en la elaboración de los informes periódicos y anuales de las actividades de acuerdo a las instrucciones del Comisionado Estatal;
- V.** Coordinar la elaboración del informe anual de actividades;
- VI.** Desarrollar el programa de coordinación interinstitucional con la Secretaría de Salud (SESA), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), para la consolidación del modelo de arbitraje médico;
- VII.** Integrar y analizar la información estadística sobre los servicios y actividades de la Comisión, para evaluar su desempeño en el seno del Comité Técnico de la misma y determinar las acciones pertinentes para la mejora continua;
- VIII.** Informar de manera trimestral al Presidente de la Comisión, sobre el desempeño de sus funciones, cumplimiento de metas y actividades;

- IX.** Participar en la evaluación mensual de las actividades;
- X.** Diseñar los contenidos y formato, de la página web de la Comisión;
- XI.** Proporcionar a las instituciones de salud y al gremio médico, la información que surge con las inconformidades planteadas por los pacientes y sus familiares ante la Comisión, así como de los productos de investigaciones efectuadas en la población sobre satisfacción de los servicios de atención médica recibidos para que se desarrollen estrategias de mejora continua en los servicios médicos;
- XII.** Actualizar de manera permanente la información de cada uno de los contenidos de la página web de la Comisión;
- XIII.** Integrar y mantener el funcionamiento óptimo de la página web de la Comisión, como un medio más a disposición de la población para mantenerse informada y expresar sus inconformidades;
- XIV.** Supervisar el procesamiento, funcionamiento, actualización y alcance de los contenidos de información de la página web de la Comisión; y
- XV.** las demás que le señale el Presidente de la Comisión, y sean inherentes a su puesto.

#### **1.4 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

##### **Objetivos:**

Establecer los procedimientos de control interno para asegurar que el ejercicio de los recursos asignados a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, se realice dentro del marco normativo del Gobierno del Estado.

Administrar y optimizar los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros asignados a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, con el propósito de que se cumpla con los objetivos y metas programadas, en beneficio de la población usuaria de los servicios que ofrece este organismo.

##### **Funciones:**

- I.** Aplicar las políticas, normas, sistemas y procedimientos institucionales, para la programación, presupuestación y administración integral de los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la Comisión;
- II.** Efectuar el control interno de los contratos individuales de trabajo, la asistencia y puntualidad, vacaciones, el pago de la nómina, expedientes personales, reconocimientos y en general demás asuntos relacionados con el personal adscrito a la Comisión;

- III. Gestionar y controlar los materiales de consumo necesarios para el funcionamiento de la Comisión;
- IV. Gestionar ante las instancias correspondientes la adquisición de mobiliario y equipo necesarios para el buen funcionamiento de la entidad;
- V. Tramitar y verificar que se efectúe oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles de la Comisión;
- VI. Tramitar el pago oportuno de los servicios generales que se originan en la Comisión;
- VII. Controlar el presupuesto anual asignado a la Comisión;
- VIII. Tramitar y controlar el fondo revolvente asignado;
- IX. Proponer políticas y criterios generales necesarios para la racionalización y optimización del presupuesto asignado;
- X. Participar en la elaboración y actualización de los Manuales de Organización y de procedimientos, así como el trámite de aprobación, registro y publicación correspondiente;
- XI. Elaborar y coordinar la operación del programa interno de protección civil para el personal e instalaciones de la Comisión;
- XII. Representar a la Comisión en las diferentes instancias que correspondan a sus funciones;
- XIII. Informar de manera trimestral al Presidente de la Comisión, sobre el desempeño de sus funciones y cumplimiento de sus actividades;
- XIV. Participar en la evaluación mensual de las actividades de la Comisión;
- XV. Integrar y controlar el presupuesto programático y financiero anual de la Comisión, con apego a las normas y reglamentos del Gobierno del Estado;
- XVI. Participar en la promoción de la capacitación y desarrollo del personal de la Comisión; y
- XVII. Las demás que le señale el Presidente, y sean inherentes a su puesto.

\* \* \* \* \*

***PUBLICACIONES OFICIALES***

\* \* \* \* \*