



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OAXACA DE JUÁREZ, OAX. A 23 DE JULIO DE 2007

## COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

## ÍNDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN	2
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
1.1. Objetivo.	3
1.2. Antecedentes.	3
1.3. Marco Jurídico	5
1.4. Atribuciones	6
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO</b>	
2.1. Estructura Orgánica	9
2.2. Organigrama	10
2.3. Funciones	10
2.3.1. Del Consejo General	10
2.3.2. Del Presidente	14
2.3.3. Del Secretario Ejecutivo	18
2.3.4. De las Unidades Administrativas:	20
2.3.4.2. De los Subcomisionados	20
2.3.4.3. De la Subcomisión Médica	22
2.3.4.3.1. De la Unidad de Consultoría Médica	24
2.3.4.4. De la Subcomisión Jurídica	26
2.3.4.4.1. De la Unidad de Consultoría Jurídica	29
2.3.4.5. De la Dirección de Administración	32
2.3.4.6. De la Dirección de Difusión e Investigación	34
2.3.4.7. De la Dirección de Contraloría Interna	38
2.3.4.8. Del Departamento de Informática	40
2.3.4.9. De la Oficina del Archivo Estatal de Quejas	42
2.3.4.10. De la Oficina de Medicina Tradicional	45
2.3.4.11. De la Oficina de Notificación	47



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización, es el instrumento formal para apoyar la administración de la prestación de servicios a población abierta en el Estado de Oaxaca por parte de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Las constantes demandas de servicios de calidad en tiempo y forma generan la necesidad de adecuaciones y cambios organizacionales, que motivan la actualización constante de esta herramienta gerencial.

Este manual permite conocer de manera integral el aspecto operativo y organizacional de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, convirtiéndose así en documento de consulta que oriente la realización de las funciones de los diferentes niveles jerárquicos en donde los servidores públicos se encuentran adscritos.

El manual se ha dividido en siete apartados: Introducción, antecedentes históricos, marco jurídico, y las atribuciones de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, estipuladas en su Ley de Creación, en su Reglamento Interior, en su Reglamento de Procedimientos Para la Atención de Quejas, en su estructura orgánica vigente con sus diferentes niveles jerárquicos, organigrama y la descripción de las funciones correspondientes a cada uno de los órganos.

Cabe señalar que para ser congruente con el marco de la modernización administrativa, este manual debe ser analizado y actualizado periódicamente en consonancia con la estructura orgánica y bajo las normas establecidas.

# **CAPÍTULO I**

## **INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. OBJETIVO**

Contar con un documento que permita el ejercicio puntual y eficiente de las atribuciones encomendadas a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, orientado a la administración de los procesos de trabajos y el establecimiento de la mejora continua.

### **1.2. ANTECEDENTES**

El Plan Estatal de Desarrollo 2004-2010 plantea entre otras cosas: el mejorar la calidad de los servicios médicos a través de la reestructuración de las instituciones, así como atender las legítimas demandas de los usuarios para que los servicios operen con mayor calidad y eficiencia.

En tal virtud y toda vez que los ciudadanos del Estado de Oaxaca reciben servicios médicos en los que participan instituciones públicas y privadas, así como profesionales de la salud que ejercen libremente su actividad, con el objeto común de proteger, promover y restaurar la salud de los habitantes del Estado.

Por lo cual y en las actuales circunstancias resulta necesario que la población cuente con mecanismos que, sin perjuicio de las actuaciones de las instancias jurisdiccionales en la solución de conflictos, contribuyan a tutelar el derecho a la protección de la salud, así como mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos. Para lograr tal objetivo, es pertinente contar con un órgano al cual puedan acudir los usuarios y prestadores de servicios médicos para dilucidar, en forma amigable y de buena fe, posibles conflictos derivados de la prestación de dichos servicios, con lo cual se contribuirá a evitar grandes cargas de trabajo para los órganos jurisdiccionales, sin sustituirlos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

En ese tenor, es indispensable que esa instancia especializada garantice a los usuarios y prestadores de servicios médicos la imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución en las controversias que conozca.

Que la creación de un órgano administrativo con autonomía para recibir quejas, investigar las presuntas irregularidades en la prestación de servicios médicos y emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, responde a los legítimos reclamos de los actores de la relación que genera la prestación de servicios médicos, por lo cual se creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, con el carácter de Organismo Público Autónomo de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, mediante el Decreto número 499, aprobado por el H. Congreso del Estado el 15 de agosto de 2004 y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 11 de septiembre del mismo año.

Así mismo y por Decreto número 87, aprobado por el H. Congreso del Estado el 31 de marzo de 2005 y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 23 de abril del mismo año, se reforman la fracción III del artículo 11, así como los artículos segundo y quinto transitorios, y se deroga el artículo tercero transitorio, de la Ley que creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Ahora bien, a través del Decreto número 104, aprobado por el H. Congreso del Estado y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 25 de junio de este año, se da a conocer formalmente a los Consejeros Integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, iniciando formalmente actividades a partir del 01 de mayo de 2005.

### **1.3. MARCO JURIDICO**

#### **CONSTITUCIÓN**

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.

Promulgada 22-III-2004

PPOGE 03-04-2004 REFORMAS Y ADICIONES

Titulo Primero, Artículo 12

#### **DECRETOS EJECUTIVOS**

Decreto No. 499 emitido por el Titular del Poder Ejecutivo, mediante el cual se emite la ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, con carácter de Organismo Público autónomo de la Administración Pública Estatal.

P.O. Extra

11-IX-2004

Decreto No. 87, aprobado por el H. Congreso del Estado, mediante el cual se reforman la fracción III del artículo 11, así como los artículos segundo y quinto transitorios, y se deroga el artículo tercero transitorio, de la Ley que creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

P.O. Extra

23-04-2005

Decreto No. 104, aprobado por el H. Congreso del Estado, mediante el cual se designa formalmente a los Consejeros Integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, por el período comprendido del 01 de mayo de 2005 al 01 de mayo del 2009.

P.O. Extra

25-06-2005



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 1.4 ATRIBUCIONES:

Las atribuciones de este Organismo Público Autónomo se encuentran plasmadas en el Decreto número 499, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 11 de septiembre del 2004, particularmente en su artículo 7 que a la letra dispone:

“Artículo 7.- La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, tendrá las siguientes atribuciones:

- I Brindar asesoría e información en forma gratuita a los usuarios y prestadores de servicios médicos o a otras instituciones públicas o privadas sobre los derechos y obligaciones de los mismos;
- II Recibir, investigar y tramitar las quejas que le presenten los usuarios de servicios médicos, por la posible irregularidad o negativa en la prestación de servicios, por los prestadores de los servicios médicos;
- III Recibir toda la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y los usuarios, en relación con las quejas planteadas y, en su caso, requerir aquellas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan;
- IV Intervenir en amigable composición para conciliar los conflictos derivados de la prestación de servicios médicos por alguna de las siguientes causas:
  - a) Probables actos u omisiones derivados de la prestación del servicio médico; y

- b) Probables casos de negligencia o impericia con consecuencias negativas sobre la salud del usuario.
- V Promover la mejoría de los servicios de atención médica mediante la emisión de recomendaciones sobre asuntos de interés general en materia de prestación de servicios de atención médica;
- VI Fungir como perito institucional en los procedimientos y procesos de procuración y realizar todas aquellas acciones que sean necesarias para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud;
- VII Emitir recomendaciones sobre las quejas de que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia;
- VIII Hacer del conocimiento del órgano de control competente, la negativa expresa o tácita de un prestador de servicio para proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión Estatal en ejercicio de sus atribuciones;
- IX Hacer del conocimiento de las autoridades competentes y de los colegios, academias, asociaciones y consejos médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicio para proporcionar información requerida por la Comisión Estatal así como las resoluciones que ésta emita. Así mismo, informar del incumplimiento por parte de los citados prestadores de servicios, de sus resoluciones, de cualquier irregularidad que se detecte y de hechos que, en su caso, pudieran llegar a constituir la comisión de algún ilícito;





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- X Elaborar los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración de justicia, así como en los procedimientos administrativos derivados de los órganos de control interno y Entidades Públicas;
- XI Convenir con Instituciones, Organizaciones Públicas y Privadas, acciones de coordinación y concertación que les permita cumplir con sus funciones;
- XII Colaborar en asuntos de la competencia de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico conforme a lo dispuesto por el artículo 3° de esta ley u otros que sean de competencia de otra Comisión de Arbitraje Médico de alguna Entidad Federativa;
- XIII Organizar el Archivo Estatal de Quejas originadas con motivo de la prestación de servicios médicos;
- XIV Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios de salud prestados por quienes carecen de Título o Cédula Profesional, así como analizarlos a las instituciones correspondientes; y
- XV Las demás que le confieran otras disposiciones legales aplicables.

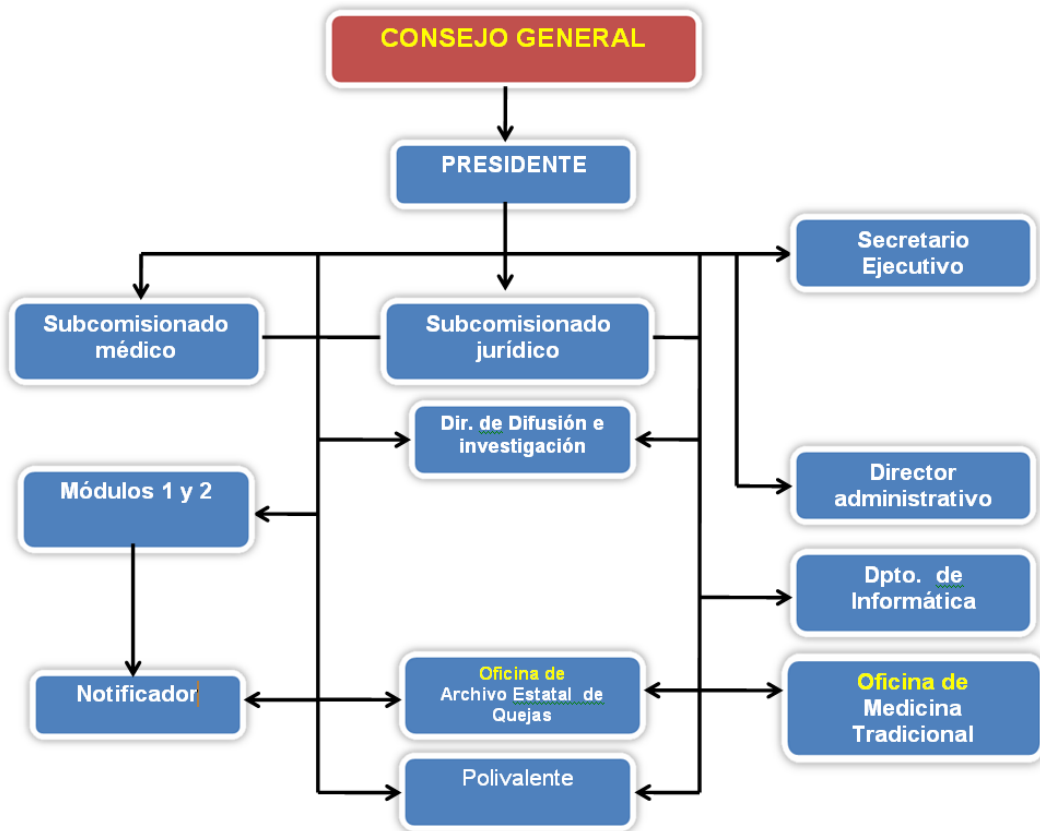
## **CAPÍTULO II**

### **ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

#### **2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

- I Consejo General
  
- II Presidente
  
- III Secretario Ejecutivo
  
- IV Las Unidades Administrativas siguientes:
  - a Subcomisión Médica
    - 1. Unidad de Consultoría Médica
  
  - b Subcomisión Jurídica
    - 2. Unidad de Consultoría Jurídica
  
  - c Dirección de Administración
  
  - d Dirección de Difusión e Investigación
  
  - e Dirección de Contraloría Interna
  
  - f Departamento de Informática
  
  - g Oficina del Archivo Estatal de Quejas
  
  - h Oficina de Medicina Tradicional
  
  - i Oficina de Notificación

## 2.2. ORGANIGRAMA



## 2.3. FUNCIONES

### 2.3.1. DEL CONSEJO GENERAL

El Consejo General es el órgano supremo de autoridad de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

#### 2.3.1.1 OBJETIVO

Dirigir las políticas generales, así como aprobar y evaluar los programas, presupuestos, planes y estrategias de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

### **2.3.1.2. INTEGRACION DEL CONSEJO GENERAL:**

I Un Presidente (Consejero Presidente)

II Ocho Consejeros

III Un Secretario Ejecutivo

### **2.3.1.3. ATRIBUCIONES DEL CONSEJO GENERAL**

Las atribuciones del Consejo General se encuentran plasmadas en la Ley de Creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 11 de septiembre del 2004, específicamente en su artículo 14 que a la letra dispone:

“Artículo 14.- Corresponde al Consejo General:

- I Establecer las políticas generales a las que deberá sujetarse el organismo; así como establecer criterios para considerar las prácticas, usos y costumbres establecidos en los pueblos Indígenas del Estado, relacionados con la prestación de servicios para la atención de la salud;
- II Aprobar, expedir, y reformar el Reglamento Interno y las demás disposiciones que regulen el funcionamiento de la Comisión Estatal;
- III Aprobar, expedir, y reformar el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas, observando las disposiciones jurídicas aplicables a los mismos;



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- IV Conocer de los asuntos que someta a su consideración el Presidente;
- V Analizar y en su caso, aprobar el informe que el Presidente rendirá anualmente al Pleno;
- VI Garantizar el eficaz funcionamiento del organismo y la oportuna resolución de las quejas presentadas ante la Comisión Estatal, dictando en su caso las medidas que estime conducentes;
- VII Integrar para su aprobación, en su caso, por el Consejo, el anteproyecto del Presupuesto Anual de ingresos y egresos; y
- VIII Las demás que le confieran otras disposiciones legales aplicables.

De igual manera, el Consejo General goza de otras atribuciones, mismas que se encuentran plasmadas en el Reglamento Interno de la propia Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 29 de octubre del 2005, específicamente en su artículo 5° que a la letra di sponse:

“Artículo 5.- El Consejo es el órgano supremo de autoridad de la CEAMO, y estará integrado conforme a lo establecido en su Decreto de Creación. Además de las facultades señaladas en la Ley de creación de la CEAMO, tendrá entre otras las siguientes:

- I Emitir opiniones sobre los asuntos que someta a su consideración el Presidente, cuando no estén previstos en el presente Reglamento u otros ordenamientos legales que rigen la operación de la CEAMO.

- II Conocer del avance de los asuntos y programas que le proporcione el Presidente.
- III Resolver situaciones que de hecho o derecho se pudieran presentar en el desempeño de la gestión de la CEAMO, que no hayan sido previstas en el presente o en otros Reglamentos;
- IV Guardar la debida confidencialidad de los asuntos tratados en las sesiones de Consejo.
- V Las demás que le señalen el presente Reglamento y las disposiciones legales y Reglamentarias aplicables.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.2. DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO GENERAL Y PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

#### 2.3.2.1. OBJETIVO

Dentro del Consejo General presidir las sesiones que se desarrollen en su seno, además de evaluar, dirigir y controlar las políticas de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, con sujeción a los lineamientos que emita su Consejo General, de conformidad con la normatividad aplicable, así como en congruencia con los objetivos, estrategias y prioridades que se establezcan en la materia objeto de la propia Comisión.

#### 2.3.2.2 FUNCIONES

- 2.3.2.2.1 Ejercer la representación legal de la CEAMO con las facultades para celebrar toda clase de actos jurídicos que permitan el cumplimiento de su objeto.
- 2.3.2.2.2 Someter a la consideración del Consejo la designación del Secretario Ejecutivo.
- 2.3.2.2.3 Ejecutar los acuerdos emitidos por el Consejo.
- 2.3.2.2.4 Conducir el funcionamiento de la CEAMO, vigilando el cumplimiento de su objeto y programas.
- 2.3.2.2.5 Nombrar y remover a los servidores públicos de la CEAMO, salvo en los casos en que expresamente se requiera de la aprobación del Consejo.
- 2.3.2.2.6 Ordenar los trámites e investigaciones pertinentes, a efecto de cumplir cabalmente con el objeto de la CEAMO.

- 2.3.2.2.7 Turnar los asuntos sometidos a la CEAMO e instruir a las diferentes Unidades Administrativas el despacho de los asuntos de su competencia.
- 2.3.2.2.8 Resolver acerca de los casos de recusación del personal de Conciliación y Arbitraje.
- 2.3.2.2.9 Proponer la emisión de las recomendaciones, dictámenes médicos y laudos en asuntos de la competencia de la CEAMO.
- 2.3.2.2.10 Delegar facultades en Servidores Públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo, en los términos que disponga su Reglamento Interno.
- 2.3.2.2.11 Establecer, de conformidad con su Reglamento Interno, las Unidades Administrativas, de Servicio Técnico, de Apoyo y Asesoría, necesarias para el desarrollo de las funciones de la CEAMO.
- 2.3.2.2.12 Remitir anualmente el informe que rinda el Consejo al Titular del Poder Ejecutivo y a la Legislatura Local procurando que ese informe sea difundido ampliamente entre la sociedad.
- 2.3.2.2.13 Llevar a cabo los procedimientos de Conciliación y los de Arbitraje Médico, de conformidad con lo dispuesto en sus Reglamentos Internos y de Procedimientos para la Atención de Quejas.
- 2.3.2.2.14 Vigilar el cumplimiento de las resoluciones así como de los convenios que se deriven de los procedimientos de conciliación y los arbitrajes respectivos.





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- 2.3.2.2.15 Ejecutar el Presupuesto de Egresos de acuerdo a los lineamientos aprobados por el Consejo de la CEAMO.
- 2.3.2.2.16 Someter a consideración y aprobación del Consejo el Reglamento Interno, y demás disposiciones que regulan el funcionamiento de la CEAMO.
- 2.3.2.2.17 Solicitar todo tipo de información a los usuarios y prestadores de servicios médicos y realizar las investigaciones pertinentes, a efecto de cumplir cabalmente con las atribuciones de la CEAMO.
- 2.3.2.2.18 Evaluar, dirigir y controlar las políticas de la CEAMO con sujeción a los lineamientos que emita el Consejo, de conformidad con la normatividad aplicable, así como en congruencia con los objetivos, estrategias y prioridades que se establezcan en la materia objeto de la CEAMO.
- 2.3.2.2.19 Acordar con el Secretario Ejecutivo y demás Unidades Administrativas, los asuntos de sus respectivas competencias.
- 2.3.2.2.20 Presentar el anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la CEAMO y el respectivo informe sobre su ejercicio al Consejo, para su aprobación.
- 2.3.2.2.21 Disponer y autorizar la emisión de acuerdos y oficios en asuntos de la competencia de la CEAMO.
- 2.3.2.2.22 Proponer al Consejo las modificaciones que se estimen necesarias al Reglamento Interno, y demás disposiciones que regulen el funcionamiento de la CEAMO.
- 2.3.2.2.23 Otorgar comisiones, licencias y permisos al personal de la CEAMO.

- 2.3.2.2.24 Delegar y otorgar poderes en favor de sus subalternos, respecto de las atribuciones y facultades que considere convenientes para un mejor desempeño de la CEAMO.
- 2.3.2.2.25 Convocar a las sesiones ordinarias del Consejo General, cuando menos con cinco días hábiles de anticipación para el caso de sesiones ordinarias, y con veinticuatro horas antes, tratándose de sesiones extraordinarias.
- 2.3.2.2.26 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso.
- 2.3.2.2.27 Tener fe pública para certificar la veracidad de los hechos en relación con las quejas o inconformidades presentadas ante la CEAMO
- 2.3.2.2.28 Determinar los casos de urgencia de un asunto que amerite reducir el plazo máximo de 15 días concedido a un prestador de servicios médicos señalados como responsables para que rinda su informe.
- 2.3.2.2.29 Pasar lista de asistencia y desahogar las sesiones del Consejo General.
- 2.3.2.2.30 Las demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables, así como aquellas que le confiera el Consejo.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.3. DEL SECRETARIO EJECUTIVO

#### 2.3.3.1. OBJETIVO

Ser el órgano de apoyo administrativo del Consejo General encargándose de realizar las gestiones necesarias para que las Sesiones del Consejo se lleven a cabo en la forma y términos señalados en la normatividad que resulte aplicable.

#### 2.3.3.2. FUNCIONES:

- 2.3.3.2.1 Elaborar junto con el Director Administrativo el anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la CEAMO y el respectivo informe sobre su ejercicio para presentarse al Consejo;
- 2.3.3.2.2 Determinar la adscripción del personal que presta sus servicios en la CEAMO y realizar los cambios necesarios para su mejor funcionamiento;
- 2.3.3.2.3 Formular al Presidente propuestas generales conducentes al cumplimiento del derecho a la protección de la salud de la ciudadanía y al mejoramiento de la calidad de los servicios médicos de carácter público, social y privado;
- 2.3.3.2.4 Proponer al Presidente las estrategias, procedimientos y programas de difusión que permitan a los usuarios y prestadores de servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer sus derechos y obligaciones en materia de prestación de los servicios de atención médica para la mejoría de su calidad;
- 2.3.3.2.5 Delegar facultades en Servidores Públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo, en los términos que disponga su Reglamento Interno;

- 2.3.3.2.6 Solicitar todo tipo de información a los usuarios y prestadores de servicios médicos y realizar las investigaciones pertinentes, a efecto de cumplir cabalmente con la atribuciones de la CEAMO;
- 2.3.3.2.7 Redactar las actas, de cada sesión del Consejo en la que se asentarán los asuntos tratados, los nombres y firmas de las personas que intervengan, así como una relatoría de los acuerdos tomados por el Consejo;
- 2.3.3.2.8 Llevar el archivo de Actas del Consejo en forma adecuada, en las que deberán asentarse los asuntos tratados, los nombres y firmas de las personas que intervengan, el contenido de las intervenciones de los presentes en cada sesión, así como los acuerdos que se hayan tomado.
- 2.3.3.2.9 Dar seguimiento oportuno a los acuerdos emanados del Consejo.
- 2.3.3.2.10 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la CEAMO, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso; y
- 2.3.3.2.11 Las demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables, así como aquellas que le confiera el Consejo.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### **2.3.4. DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA.**

#### **2.3.4.1. OBJETIVO**

Para cumplir adecuadamente con sus atribuciones y funciones resulta necesario que la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, cuente con diversas Unidades Administrativas, dentro de las cuales tenemos las siguientes:

#### **2.3.4.2. DE LOS SUBCOMISIONADOS**

##### **2.3.4.2.1. OBJETIVO**

Auxiliar al Presidente, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, en el ejercicio de sus facultades.

##### **2.3.4.2.2. FUNCIONES GENERALES:**

- 2.3.4.2.2.1 Desempeñar los asuntos que el Presidente les encomiende y, por acuerdo expreso, representar a la CEAMO en los actos que así lo determine el Presidente.
- 2.3.4.2.2.2 Acordar con el Presidente los asuntos de las Unidades de Consultoría a su cargo.
- 2.3.4.2.2.3 Planear, programar, organizar y evaluar las actividades de las Unidades de Consultoría a su cargo, conforme a las instrucciones del Presidente.
- 2.3.4.2.2.4 Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las facultades que les otorgue el Reglamento Interno y que les hayan sido delegadas, autorizadas o las que les correspondan por suplencia.

- 2.3.4.2.2.5 Llevar a cabo la coordinación entre sí y con el personal de su respectiva Unidad de Consultoría, para el mejor despacho de los asuntos competencia de la CEAMO.
- 2.3.4.2.2.6 Establecer las funciones y responsabilidades que correspondan a su respectiva Unidad de Consultoría.
- 2.3.4.2.2.7 Proponer al Presidente la delegación o autorización, para ejercer facultades a favor de servidores públicos subalternos, en asuntos de su competencia.
- 2.3.4.2.2.8 Formular y someter a consideración del Presidente los anteproyectos y programas que les correspondan, así como vigilar su correcta y oportuna ejecución por parte de su respectiva Unidad de Consultoría.
- 2.3.4.2.2.9 Vigilar que se cumplan con las disposiciones aplicables en los asuntos de su competencia.
- 2.3.4.2.2.10 Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.
- 2.3.4.2.2.11 Las demás que le señalen las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como aquellas que le confiera el Presidente.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.4.3. DEL SUBCOMISIONADO MÉDICO

#### 2.3.4.3.1. OBJETIVO

Auxiliar al Presidente aportando la perspectiva técnico-médica, con base en los elementos clínico-médicos que se presenten en los diversos asuntos que sean competencia de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

#### 2.3.4.3.2. FUNCIONES:

- 2.3.4.3.2.1 Admitir o rechazar las quejas presentadas respecto a la presunta irregularidad en la prestación o negativa de servicios médicos.
- 2.3.4.3.2.2 Investigar y analizar los hechos presumiblemente atribuidos a los prestadores de servicios médicos, en los términos de las quejas presentadas, así como solicitar la información necesaria.
- 2.3.4.3.2.3 Tramitar los procedimientos de conciliación y arbitraje.
- 2.3.4.3.2.4 Proponer a las partes el procedimiento de arbitraje en los casos no conciliados.
- 2.3.4.3.2.5 Establecer los medios de comunicación adecuados, con las instituciones públicas, sociales o privadas, prestadoras de servicios médicos, así como con Academias, Colegios, Asociaciones y Sociedades de profesionales de la medicina y disciplinas vinculadas al objeto de la CEAMO.
- 2.3.4.3.2.6 Supervisar el sistema de información y estadística de la CEAMO.

- 2.3.4.3.2.7 Establecer las relaciones institucionales con las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia, en relación con los dictámenes y peritajes médicos.
- 2.3.4.3.2.8 Argumentar conclusiones sustentadas en el análisis de la información técnico-médico correspondiente a cada caso que se someta a su consideración, y elaborar los proyectos de las opiniones médicas o técnicas que se emitan en todos aquellos casos en que no se resuelva la queja mediante la conciliación.
- 2.3.4.3.2.9 Aportar la perspectiva técnico-médica para la resolución colegiada con la Subcomisión Jurídica en los casos que se requiera.
- 2.3.4.3.2.10 Sustanciar con elementos clínico-médicos el procedimiento de Arbitraje.
- 2.3.4.3.2.11 Coordinar las funciones de asesoría médico-administrativas a las distintas unidades administrativas de la CEAMO.
- 2.3.4.3.2.12 Elaborar y actualizar el sistema de información y estadística de los asuntos atendidos en la CEAMO.
- 2.3.4.3.2.13 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso.
- 2.3.4.3.2.14 Las demás que le señalen las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como aquellas que le confiera el Presidente.





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.4.3.1. DE LA UNIDAD DE CONSULTORÍA MÉDICA

#### 2.3.4.3.1.1. OBJETIVO

Auxiliar a la Subcomisión Médica aportando la perspectiva técnico-médica, con base en los elementos clínico-médicos que se presenten en los diversos asuntos que sean competencia de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

La Unidad de Consultoría Médica está compuesta por un módulo de atención que a su vez está integrada por un abogado y un médico especialista, correspondiéndole al médico especialista desempeñar las siguientes:

#### 2.3.4.3.1.2. FUNCIONES:

- 2.3.4.3.1.2.1 Acordar con el Subcomisionado Médico los asuntos que le correspondan al Módulo de su adscripción.
- 2.3.4.3.1.2.2 Planear, programar, organizar y evaluar las actividades del Módulo de su adscripción, conforme a las instrucciones del Subcomisionado Médico.
- 2.3.4.3.1.2.3 Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las facultades que les otorgue el Reglamento Interno y que les hayan sido delegadas, autorizadas o las que les correspondan por suplencia.
- 2.3.4.3.1.2.4 Llevar a cabo la coordinación entre sí y con el personal del Módulo de su adscripción, para el mejor despacho de los asuntos competencia de la CEAMO.
- 2.3.4.3.1.2.5 Formular y someter a consideración del Subcomisionado Médico los anteproyectos y programas que le

correspondan, así como vigilar su correcta y oportuna ejecución por parte del Módulo de su adscripción.

- 2.3.4.3.1.2.6 Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.
- 2.3.4.3.1.2.7 Argumentar conclusiones sustentadas en el análisis de la información técnico-médico correspondiente a cada caso que se someta a su consideración, y elaborar los proyectos de las opiniones médicas o técnicas que se emitan en todos aquellos casos en que no se resuelva la queja mediante la conciliación.
- 2.3.4.3.1.2.8 Aportar la perspectiva técnico-médica para la resolución colegiada en los casos que se requiera.
- 2.3.4.3.1.2.9 Sustanciar con elementos clínico-médicos el procedimiento de Arbitraje.
- 2.3.4.3.1.2.10 Brindar asesoría médico-administrativa a las distintas unidades administrativas de la CEAMO.
- 2.3.4.3.1.2.11 Elaborar y actualizar el sistema de información y estadística de los asuntos atendidos en la CEAMO.
- 2.3.4.3.1.2.12 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso.
- 2.3.4.3.1.2.13 Las demás que le señalen las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como aquellas que le confieran el Subcomisionado Médico y el Presidente.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.4.4. DEL SUBCOMISIONADO JURÍDICO

#### 2.3.4.4.1. OBJETIVO

Brindar consultoría y asesoría jurídico-administrativa de apoyo en los diversos asuntos que sean competencia de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

#### 2.3.4.4.2. FUNCIONES:

- 2.3.4.4.2.1 Obtener del Presidente la representación en los procedimientos judiciales y administrativos en los servidores públicos subalternos que consideren convenientes.
- 2.3.4.4.2.2 Vigilar el cumplimiento de los acuerdos, laudos y opiniones que emita la Comisión.
- 2.3.4.4.2.3 Asesorar al Presidente en la elaboración de denuncias sobre aquellos hechos en los que se presume la posible comisión de delitos que se persigan de oficio, por parte de algún prestador de servicios médicos.
- 2.3.4.4.2.4 Turnar a las autoridades o instituciones correspondientes los asuntos que no sean competencia de la CEAMO.
- 2.3.4.4.2.5 Elaborar, proponer o analizar en su caso, los acuerdos, convenios o bases de coordinación y colaboración que celebre la CEAMO con organismos públicos o privados, relacionados con el cumplimiento de su objeto, así como de los procedimientos arbitrales que desarrolle la CEAMO.
- 2.3.4.4.2.6 Proporcionar la asesoría jurídica en las unidades administrativas de la CEAMO.

- 2.3.4.4.2.7 Ser un órgano de apoyo administrativo del Consejo.
- 2.3.4.4.2.8 Calificar el fundamento y la competencia de las quejas presentadas ante la CEAMO.
- 2.3.4.4.2.9 Elaborar los convenios derivados del procedimiento de conciliación.
- 2.3.4.4.2.10 Llevar el registro de los actos jurídicos que celebre la CEAMO.
- 2.3.4.4.2.11 Elaborar y someter a la consideración del Presidente los proyectos de ordenamientos jurídicos que se relacionen con la competencia de la CEAMO.
- 2.3.4.4.2.12 Suscribir los citatorios y notificaciones correspondientes.
- 2.3.4.4.2.13 Realizar los anteproyectos de laudos que emitirá el Presidente, respecto de los asuntos sometidos a arbitraje.
- 2.3.4.4.2.14 Establecer las relaciones institucionales con las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia, en relación con los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados a la CEAMO.
- 2.3.4.4.2.15 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que sé emitan en cada caso.
- 2.3.4.4.2.16 Tener fe pública para certificar la veracidad de los hechos en relación con las quejas o inconformidades presentadas ante la CEAMO



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- 2.3.4.4.2.17 Determinar los casos de urgencia de un asunto que amerite reducir el plazo máximo de 15 días concedido a un prestador de servicios médicos señalados como responsables para que rinda su informe
- 2.3.4.4.2.18 Brindar asesoría respecto del derecho a la protección a la salud;
- 2.3.4.4.2.19 Orientar a los usuarios y prestadores de servicios médicos, acerca de los derechos y obligaciones contenidos en las leyes correspondientes;
- 2.3.4.4.2.20 Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos, de los tratamientos, instituciones y cuestiones técnicas para la adecuada atención de los problemas de la salud.
- 2.3.4.4.2.21 Orientar a los usuarios de servicios médicos, respecto de las instancias competentes, para conocer de conflictos derivados de los servicios prestados por personas que carezcan de título o cédula profesional; y
- 2.3.4.4.2.22 Las demás que le señalen las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como aquellas que le confiera el Presidente.

## **2.3.4.4.1. DE LA UNIDAD DE CONSULTORÍA JURÍDICA**

### **2.3.4.4.1.1. OBJETIVO**

Auxiliar a la Subcomisión Jurídica proporcionando consultoría y asesoría jurídico-administrativa de apoyo en los diversos asuntos que sean competencia de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

La Unidad de Consultoría Jurídica está compuesta por un módulo de atención que a su vez está integrada por un abogado y un médico especialista, correspondiéndole al abogado desempeñar las siguientes:

### **2.3.4.4.1.2. FUNCIONES:**

- 2.3.4.4.1.2.1 Proporcionar asesoría especializada respecto del derecho a la protección a la salud.
- 2.3.4.4.1.2.2 Orientar a los usuarios y prestadores de servicios médicos, acerca de los derechos y obligaciones contenidos en las leyes correspondientes.
- 2.3.4.4.1.2.3 Orientar a los usuarios de servicios médicos, respecto de las instancias competentes, para conocer de conflictos derivados de los servicios prestados por personas que carezcan de título o cédula profesional.
- 2.3.4.4.1.2.4 Vigilar el cumplimiento de los acuerdos, laudos y opiniones que emita la CEAMO.
- 2.3.4.4.1.2.5 Apoyar y asesorar a la Subcomisión Jurídica en la elaboración de denuncias sobre aquellos hechos en los que se presuma la posible comisión de delitos que se persigan de oficio, por parte de algún prestador de servicios médicos.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- 2.3.4.4.1.2.6 Turnar a las autoridades o instituciones correspondientes los asuntos que no sean competencia de la CEAMO.
- 2.3.4.4.1.2.7 Elaborar, proponer o analizar en su caso, los acuerdos, convenios o bases de coordinación y colaboración que celebre la CEAMO con organismos públicos o privados, relacionados con el cumplimiento de su objeto, así como de los procedimientos arbitrales que desarrolle la CEAMO.
- 2.3.4.4.1.2.8 Proporcionar la asesoría jurídica en las unidades administrativas de la CEAMO.
- 2.3.4.4.1.2.9 Calificar el fundamento y la competencia de las quejas presentadas ante la CEAMO.
- 2.3.4.4.1.2.10 Elaborar los convenios derivados del procedimiento de conciliación.
- 2.3.4.4.1.2.11 Llevar el registro de los actos jurídicos que celebre la CEAMO.
- 2.3.4.4.1.2.12 Suscribir los citatorios y notificaciones correspondientes.
- 2.3.4.4.1.2.13 Realizar los anteproyectos de laudos que emitirá el Presidente, respecto de los asuntos sometidos a arbitraje.
- 2.3.4.4.1.2.14 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso.

- 2.3.4.4.1.2.15 Tener fe pública para certificar la veracidad de los hechos en relación con las quejas o inconformidades presentadas ante la CEAMO
- 2.3.4.4.1.2.16 Determinar los casos de urgencia de un asunto que amerite reducir el plazo máximo de 15 días concedido a un prestador de servicios médicos señalados como responsables para que rinda su informe.
- 2.3.4.4.1.2.17 Dar cuenta de los diversos escritos presentados dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a su presentación.
- 2.3.4.4.1.2.18 Cuidar que tanto las promociones como las copias de las mismas y de sus anexos, sean legibles y que los expedientes estén debidamente foliados y entre sellados.
- 2.3.4.4.1.2.19 Las demás que establezca el Reglamento Interno, el de Procedimientos para la Atención de Quejas, y el Presidente de la CEAMO.





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.4.5. DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

#### 2.3.4.5.1. OBJETIVO:

Administrar los recursos humanos, materiales y financieros, bajo los principios de racionalidad, eficiencia y eficacia; así como implantar las normas y políticas para su regulación y cumplimiento, con la finalidad de coadyuvar a la prestación de los servicios y objetivos del Organismo.

#### 2.3.4.5.2. FUNCIONES:

- 2.3.4.5.2.1 Elaborar el anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la CEAMO y el respectivo informe sobre su ejercicio.
- 2.3.4.5.2.2 Coordinar y supervisar las políticas, normas y procedimientos para la óptima administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la CEAMO, que al efecto emita el Secretariado Ejecutivo;
- 2.3.4.5.2.3 Participar en el ámbito de su competencia en la formulación, instrumentación, control y seguimiento del presupuesto asignado a la CEAMO.
- 2.3.4.5.2.4 Coordinar e integrar las actividades relativas a los procesos de contabilidad, escenarios financieros y niveles de gasto de la CEAMO.
- 2.3.4.5.2.5 Llevar la contabilidad y el avance presupuestal de la CEAMO.
- 2.3.4.5.2.6 Supervisar el cumplimiento de la normatividad estatal relacionada con el personal, gasto corriente e inversión.
- 2.3.4.5.2.7 Realizar el entero de los impuestos retenidos ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- 2.3.4.5.2.8 Enterar a las instituciones correspondientes las deducciones efectuadas a nombre de la CEAMO.
- 2.3.4.5.2.9 Establecer la normatividad y procedimientos para el trámite de pago de la documentación comprobatoria de operaciones realizadas y supervisar su aplicación.
- 2.3.4.5.2.10 Suscribir conjuntamente con el Presidente los contratos relativos a sus atribuciones.
- 2.3.4.5.2.11 Llevar el registro de los nombramientos de los Consejeros y de los demás servidores públicos de la CEAMO.
- 2.3.4.5.2.12 Elaborar los nombramientos del personal asignado a la CEAMO, previa instrucción del Presidente.
- 2.3.4.5.2.13 Instrumentar el procedimiento de adquisiciones de acuerdo a la normatividad vigente para el Gobierno del Estado de Oaxaca.
- 2.3.4.5.2.14 Gestionar la adquisición de los bienes muebles e insumos que se requieran.
- 2.3.4.5.2.15 Gestionar el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la CEAMO.
- 2.3.4.5.2.16 Llevar el inventario y resguardo de los bienes de la CEAMO.
- 2.3.4.5.2.17 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso.
- 2.3.4.5.2.18 Las demás que le señalen las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como aquellas que le confiera el Presidente.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.4.6. DE LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

#### 2.3.4.6.1. OBJETIVO:

Operar un sistema de información permanente sobre el desarrollo de programas, prestación de servicios y actividades diversas a cargo de la CEAMO, así como contribuir a la difusión homogénea de esas actividades. Así como planear, dirigir, coordinar y fortalecer el desarrollo de Investigación en materia de conciliación y arbitraje.

#### 2.3.4.6.2. FUNCIONES:

- 2.3.4.6.2.1 Planear, diseñar, organizar y dirigir programas académicos y de investigación relacionados con el quehacer institucional y coordinar los realizados con participación de otras instituciones.
- 2.3.4.6.2.2 Realizar investigación formal en las materias vinculadas con las atribuciones de la CEAMO.
- 2.3.4.6.2.3 Publicar trabajos científicos, educativos e informativos en medios impresos y electrónicos.
- 2.3.4.6.2.4 Asesorar en metodología de la investigación a las Direcciones y Comisiones Estatales de Arbitraje Médico que así lo soliciten.
- 2.3.4.6.2.5 Coordinar la edición del material impreso de la CEAMO, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la propia CEAMO.
- 2.3.4.6.2.6 Promover y difundir el quehacer de la CEAMO entre las autoridades de los diversos niveles de gobierno, instituciones públicas y privadas, agrupaciones de profesionales en áreas afines, y sociedad civil en general.

- 2.3.4.6.2.7 Establecer la comunicación y la coordinación de actividades con instituciones de objetivos análogos a los de la CEAMO en las diferentes entidades federativas, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la CEAMO.
- 2.3.4.6.2.8 Promover acuerdos de colaboración con instituciones de salud y de educación superior, y darles continuidad, para realizar acciones y actividades conjuntas de investigación en la materia de competencia de la CEAMO.
- 2.3.4.6.2.9 Promover a la CEAMO ante instituciones, organizaciones y organismos afines, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.
- 2.3.4.6.2.10 Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades del Centro de Documentación en sus modalidades de acervo documental y electrónico.
- 2.3.4.6.2.11 Auxiliar al Presidente en el establecimiento de relaciones con instituciones de salud pública, sociales y privadas para la promoción y fortalecimiento de la cultura de los derechos a la salud.
- 2.3.4.6.2.12 Fomentar la aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas y las propias, vigentes y relativas a la atención médica, en las Instituciones de Salud Pública, Sociales y Privadas, para la promoción y fortalecimiento de la cultura de los derechos a la salud.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- 2.3.4.6.2.13 Promover la cultura de los derechos a la salud como medida de prevención de inconformidades por la prestación de servicios médicos.
- 2.3.4.6.2.14 Instrumentar, para médicos y abogados cursos de Bioética y otros relacionados con el objeto de la creación de la CEAMO.
- 2.3.4.6.2.15 Promocionar los cursos de Bioética y de formación de Peritos en Arbitraje Médico en los Colegios y Asociaciones Médicas y de Abogados del Estado.
- 2.3.4.6.2.16 Auxiliar a los servidores públicos de la CEAMO para la detección de posibles desviaciones o violaciones a los derechos de los usuarios y de los prestadores de servicios de salud, relacionadas con las Instituciones públicas o privadas, prestadoras de servicios de salud, y auxiliarlos en las alternativas de solución.
- 2.3.4.6.2.17 Establecer los medios de comunicación adecuados con las instituciones públicas, sociales o privadas, prestadoras de servicios médicos, así como con Academias, Colegios, Asociaciones y Sociedades de profesionales de la medicina y disciplinas vinculadas al objeto de la CEAMO.
- 2.3.4.6.2.18 Elaborar, proponer o analizar en su caso, los acuerdos, convenios o bases de coordinación y colaboración que celebre la CEAMO con organismos públicos o privados, relacionados con el cumplimiento del objeto de la propia CEAMO.
- 2.3.4.6.2.19 Establecer las estrategias, procedimientos y programas de difusión que permitan a los usuarios y prestadores de

servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer sus derechos y obligaciones en materia de prestación de los servicios de atención médica y para la mejoría de su calidad.

2.3.4.6.2.20 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso.

2.3.4.6.2.21 Las demás que le señale el Presidente, el Secretario Ejecutivo, el Subcomisionado Médico y el Subcomisionado Jurídico, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.4.7. DE LA DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA INTERNA

#### 2.3.4.7.1. OBJETIVO:

Vigilar que en el desarrollo de sus funciones, las distintas unidades administrativas de la CEAMO se apeguen a las disposiciones legales aplicables, estableciendo los medios de control con el fin de verificar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas.

#### 2.3.4.7.2. FUNCIONES:

2.3.4.7.2.1 Elaborar el programa anual de auditoria y la ejecución de sus operaciones en todas las unidades administrativas de la CEAMO.

2.3.4.7.2.2 Practicar auditorias a las unidades administrativas de la CEAMO cuando lo solicite el Consejo y/o el Presidente con el fin de verificar la eficacia y transparencia en sus operaciones, así como el cumplimiento de los programas, objetivos y metas.

2.3.4.7.2.3 Evaluar el ejercicio del presupuesto asignado a la CEAMO para establecer indicadores de eficiencia, efectividad y economía en relación a sus programas, metas y objetivos.

2.3.4.7.2.4 Efectuar el análisis e interpretación de los estados financieros de la CEAMO para determinar el correcto ejercicio de su presupuesto.

2.3.4.7.2.5 Promover, difundir e instrumentar la aplicación de programas de simplificación administrativa y de mejoramiento de calidad en los servicios que ofrece la CEAMO.

2.3.4.7.2.6 Atender y tramitar las quejas y denuncias que se interpongan ante ésta en contra de los servidores de la

CEAMO, conforme a lo establecido por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca.

- 2.3.4.7.2.7 Intervenir en los procesos de adjudicación en materia de adquisiciones en los términos que establece la Ley de la materia.
- 2.3.4.7.2.8 Fiscalizar los recursos ejercidos por la CEAMO, derivados de los acuerdos o convenios respectivos, en su caso.
- 2.3.4.7.2.9 Informar periódicamente al Presidente del desarrollo de sus funciones.
- 2.3.4.7.2.10 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso
- 2.3.4.7.2.11 Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan.





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.4.8. DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

#### 2.3.4.8.1. OBJETIVO:

Administrar y coordinar la proyección y el uso del recurso informático, garantizando el óptimo funcionamiento de la Red de voz y datos, del equipo de cómputo, así como el desarrollo de aplicaciones informáticas, bajo el principio de racionalidad y austeridad.

#### 2.3.4.8.2. FUNCIONES:

- 2.3.4.8.2.1 Coordinar el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad que permita que los servicios prestados por la CEAMO estén a la altura de las demandas ciudadanas, en función del objeto para lo cual fue creada.
- 2.3.4.8.2.2 Diseñar y aplicar sistemáticamente mecanismos para captar y valorar los requerimientos de la ciudadanía en relación con el objeto de la CEAMO.
- 2.3.4.8.2.3 Apoyar el proceso de planeación estratégica en la CEAMO y su despliegue en toda la organización.
- 2.3.4.8.2.4 Proveer a la CEAMO de las técnicas y herramientas de calidad requeridas por el Sistema de Gestión de Calidad.
- 2.3.4.8.2.5 Contar con un sistema de información computarizado que apoye las principales actividades de las áreas sustantivas y que les provea de información rápida, confiable y oportuna; brindando la posibilidad de generar todos los documentos que deben suscribirse para la resolución de los casos.

- 2.3.4.8.2.6 Contar con información de todas las variables involucradas en la prestación de servicios que presta la CEAMO.
- 2.3.4.8.2.7 Establecer un sistema de evaluación mediante el cual se mida el desempeño de la CEAMO.
- 2.3.4.8.2.8 Asegurar el funcionamiento y mantenimiento de un sistema automatizado para la operación de la CEAMO.
- 2.3.4.8.2.9 Evaluar y autorizar el sistema de información estadística de la CEAMO.
- 2.3.4.8.2.10 Participar en la elaboración de los informes institucionales que debe rendir la CEAMO a las instancias competentes y a su Consejo.
- 2.3.4.8.2.11 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso.
- 2.3.4.8.2.12 Mantener en óptimo estado todo el equipo computacional de la CEAMO.
- 2.3.4.8.2.13 Las demás que le señale el Presidente, el Secretario Ejecutivo, el Subcomisionado Médico, el Subcomisionado Jurídico, así como las demás Unidades Administrativas, y que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 2.3.4.9. DE LA OFICINA DEL ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS

#### 2.3.4.9.1 OBJETIVO

Ser el área de la CEAMO encargada de recopilar, sintetizar y analizar la información estadística generada con motivo de las inconformidades en la prestación de servicios médicos en el Estado de Oaxaca, de Instituciones médicas de competencia Estatal y Federal, públicas y privadas, en base a la información aportada por los Centros médicos y sus órganos de control interno, así como de otros Organismos incluida la CEAMO.

Como consecuencia ser un centro de referencia estadística confiable para la toma de decisiones de la CEAMO.

#### 2.3.4.9.2. FUNCIONES

2.3.4.9.2.1 Brindar información estadística confiable y actualizada acorde a su objetivo.

2.3.4.9.2.2 Solicitar de las instituciones médicas, así como de los órganos de control de información los datos estadísticos en forma bimestral para su estudio y análisis.

2.3.4.9.2.3 Mantener relación y procurar contacto con las instituciones médicas, sus áreas de control de datos y con las demás instituciones y dependencias a fin de recabar el mayor número de información estadística útil a la CEAMO.

2.3.4.9.2.4 En base al análisis estadístico identificar e informar de la existencia de posibles rezagos en la prestación de los servicios médicos de las diversas Instituciones médicas en el Estado.

2.3.4.9.2.5 Cuando como consecuencia de un análisis estadístico se detecten hechos reiterativos de posibles deficiencias de la

atención médica en lugar o institución médica determinada, el Área de Archivo Estatal informara al presidente de la CEAMO aportando los datos en donde consta el hecho para que en consecuencia se emita la recomendación que corresponda.

- 2.3.4.9.2.6 Si derivado del análisis estadístico, el Archivo Estatal detectase hechos reiterados de inconformidades contra determinada unidad médica, informará al Presidente de la CEAMO para que se proceda como que corresponda con la finalidad de prevenir futuros conflictos médicos.
- 2.3.4.9.2.7 Proporcionar referencias estadística y propuestas para contribuir a agilizar la toma de dediciones a favor de la protección de la salud.
- 2.3.4.9.2.8 Realizar el análisis estadístico de las inconformidades médicas existentes en las bases de datos de la CEAMO.
- 2.3.4.9.2.9 Coadyuvar y proponer mejoras para el mejoramiento del sistema estadístico de la CEAMO y de sus bases de datos.
- 2.3.4.9.2.10 Fungir como área de registro y búsqueda de antecedentes de quejas médicas en la CEAMO.
- 2.3.4.9.2.11 Emitir informes previamente solicitados y/o autorizados por el Presidente de la CEAMO.
- 2.3.4.9.2.12 Participar en la elaboración de los informes institucionales que debe rendir la CEAMO a las instancias competentes y a su Consejo.
- 2.3.4.9.2.13 Coordinarse con las demás áreas institucionales para el logro de las funciones y objetivos de la CEAMO.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- 2.3.4.9.2.14 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y subsanen en la CEAMO, así como de las bases de datos, documentos, expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso.
- 2.3.4.9.2.15 Las demás que le señale el Presidente, el Secretario Ejecutivo, El Subcomisionado Médico, el Subcomisionado Jurídico, y que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

## **2.3.4.10. OFICINA DE MEDICINA TRADICIONAL**

### **2.3.4.10.1. OBJETIVO**

“...Establecer criterios para considerar las practicas de los usos y costumbres establecidos en los pueblos indígenas del Estado, relacionados con la prestación de servicios para la atención de la salud”, como lo establece su decreto de creación en su artículo 14, fracción 1”...

“Integrar el grupo inter institucional con la SSO, CDI Y CEAMO y establecer convenios de colaboración, que facilite el cumplimiento de todos los objetivos de la oficina de MTA de la CEAMO.

### **2.3.4.10.2. FUNCIONES:**

- 2.3.4.10.2.1 Elaborar un Plan de trabajo de la oficina de Medicina Tradicional y Alternativa, y someterlo a consideración y valoración para su aprobación del consejo de la CEAMO.
- 2.3.4.10.2.2 Crear un censo dentro de la sociedad para conocer el porcentaje de la Población Oaxaqueña que utiliza la MTA.
- 2.3.4.10.2.3 Documentar los elementos de conocimientos aportados de los médicos tradicionales.
- 2.3.4.10.2.4 Crear un archivo de todos los organismos que utilizan la MTA para conocer la estructura actual y sus funciones de la MTA en el estado de Oaxaca.
- 2.3.4.10.2.5 Mantener contacto con los organismos de la MTA, para la creación de proyectos de la misma MTA.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- 2.3.4.10.2.6 Establecer contacto con cada uno de los médicos Tradicionales, en el cual cada uno comparta los procedimientos de la MTA.
- 2.3.4.10.2.7 Identificar y elaborar una lista de procedimientos terapéuticos de la MTA que sean inocuos y eficaces.
- 2.3.4.10.2.8 Desarrollar y/o Realizar Trabajos de Investigación para la creación de propuestas de anteproyectos, reglamentos y una Ley especial para la MTA, y presentarlas al Presidente para su aprobación y someterlas a la consideración del Consejo.
- 2.3.4.10.2.9 Ejercer la representación de la CEAMO en las diferentes reuniones de trabajo que se relacionen con la MTA y someter al Presidente todas las consideraciones en ellas vertidas para su aprobación.
- 2.3.4.10.2.10 Llevar y registrar todas las acciones de la oficina de medicina tradicional en un archivo.
- 2.3.4.10.2.11 Acordar con el Subcomisionado Jurídico y demás Unidades Administrativas, los asuntos relacionados con la MTA.
- 2.3.4.10.2.12 Acordar con el Subcomisionado Médico los asuntos que le correspondan al Departamento de MTA.
- 2.3.4.10.2.13 Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se traten en el Departamento de MTA.
- 2.3.4.10.2.14 Las demás que le señalen las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como aquellas que le confiera el Presidente.

## **2.3.4.11. DE LA OFICINA DE NOTIFICACIÓN**

### **2.3.4.11.1 OBJETIVO**

Realizar todo tipo de notificaciones derivadas de las funciones, atribuciones, seguimientos y acuerdos que deriven de los asuntos tramitados en la CEAMO.

### **2.3.4.11.2. FUNCIONES**

2.3.4.11.2.1 Notificar de manera personal conforme a las cédulas establecidas para tal fin:

2.3.4.11.2.1.1 La admisión de la queja, al prestador del servicio médico;

2.3.4.11.2.1.2 Los autos definitivos.

2.3.4.11.2.1.3 Las que deban hacerse a Instituciones Públicas;

2.3.4.11.2.1.4 Los laudos y las recomendaciones; y

2.3.4.11.2.1.5 Las demás que prevea el presente Reglamento de Procedimientos o que disponga el Presidente.

2.3.4.11.2.2 Realizar Las notificaciones directamente con el interesado o con la persona autorizada, entregando copia autorizada de la resolución correspondiente, previa suscripción del acuse de recibo en la cual se anotará la razón.

2.3.4.11.2.3 Las notificaciones personales se realizarán, a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes, al día en que se dicten las resoluciones que las prevengan.

2.3.4.11.2.4 Al realizarse las notificaciones, el funcionario de la CEAMO, se cerciorará previamente que se trata del mismo domicilio señalado





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

en el expediente y asentará la razón correspondiente y los medios de que se valió para ese efecto en las cédulas correspondientes existentes para tal fin.

- 2.3.4.11.2.5 Si el interesado o su representante no se encuentra en la primera busca, se dejará citatorio para hora fija del día siguiente requisitando la cédula correspondiente.
- 2.3.4.11.2.6 Cuando la persona citada conforme al párrafo anterior, no espera la notificación, se entenderá esta con los parientes, empleados o con quien se encuentre en el lugar, dejándole instructivo, asentando esta situación en el acta que al efecto se levante.
- 2.3.4.11.2.7 Si en el lugar designado para la notificación, se negasen a recibir el instructivo, el notificador hará notificación por publicación en los listados, debiendo registrar este hecho en el acta respectiva que quedara agregada en autos de su expediente respectivo.
- 2.3.4.11.2.8 Cuando en el lugar designado para la notificación, no se encontrara persona que reciba el instructivo, se entregará éste al vecino inmediato y se procederá conforme al párrafo anterior.
- 2.3.4.11.2.9 En el instructivo de notificación, se hará constar:
  - 2.3.4.11.2.9.1 Nombre y apellido del promovente;
  - 2.3.4.11.2.9.2 Quien manda a practicar la diligencia;
  - 2.3.4.11.2.9.3 La determinación que se mande notificar, individualizándola por su fecha y número de expediente en que se dictó;
  - 2.3.4.11.2.9.4 La fecha y hora en que se entregue;

- 2.3.4.11.2.9.5 El nombre y apellido de la persona a quien se entrega o en su caso, que se practicó conforme a los párrafos tercero y cuarto de este artículo; y
- 2.3.4.11.2.9.6 El nombre y apellido de la persona que practique la notificación.
- 2.3.4.11.2.10 Todas las notificaciones surtirán efectos a partir del día hábil siguiente al que se hagan. La manifestación que haga el interesado o su representante de conocer la resolución, surtirá efectos de notificación en forma, desde la fecha en que se manifieste haber tenido tal conocimiento, si ésta es anterior a aquélla en que debiera surtir efectos la notificación.
- 2.3.4.11.2.11 Los plazos empezarán a correr, a partir del día en que surta efectos la notificación y se contará en ellos el día de su vencimiento. En ningún caso se tomarán en cuenta los días inhábiles. En el expediente se hará constar, el día de inicio y conclusión de los términos.
- 2.3.4.11.2.12 Cuando este Reglamento de Procedimientos no señale término para la práctica de un acto arbitral o para el ejercicio de un derecho, se tendrá por establecido el de cinco días hábiles, sin necesidad de prevención especial.
- 2.3.4.11.2.13 Una vez vencidos los términos fijados a las partes, sin que se acuse rebeldía, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por perdido el derecho que dentro de ellos debió ejercitarse.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**ELABORÓ**

**DR. MANUEL ORTEGA GONZÁLEZ  
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE  
ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA.**

OAXACA DE JUÁREZ, OAX. A 23 DE JULIO DE 2007