



CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR  
GOBIERNO DE CHIAPAS

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE CHIAPAS

Publicado en el Periódico Oficial Número 291, Tomo III, de fecha  
miércoles 05 de julio de 2023, Publicación No. 3844-A-2023

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas;  
Junio de 2023



CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR  
GOBIERNO DE CHIAPAS

## Manual de Organización

### Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Autorización	
Introducción	
Antecedentes	
Marco Normativo Aplicable	
Misión	
Visión	
Organigrama y Funciones	
Glosario de Términos	
Grupo de Trabajo	



**CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR**  
GOBIERNO DE CHIAPAS

## **Manual de Organización**

### **Autorización**

Con fundamento en el artículo 24 de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas, se expide el presente Manual de Organización de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, el cual contiene información referente a su estructura administrativa y tiene como finalidad servir de instrumento para la toma de decisiones y de consulta al público en general.

El presente documento, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el periódico oficial.

### **Autoriza**

**Dr. Ariosto Coutiño Niño, Comisionado Estatal.- Rúbrica.**



CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR  
GOBIERNO DE CHIAPAS

## **Manual de Organización**

### **Introducción**

El Manual de Organización tiene como propósito orientar al personal de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas en la ejecución de las actividades asignadas a cada Órgano Administrativo; asimismo, sirve como instrumento de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos institucionales y como medio de orientación al público en general; contiene información del Organismo Público referente a: Antecedentes, Marco Normativo Aplicable, Misión, Visión, Organigrama, Funciones de los Órganos Administrativos y Glosario de Términos.

Por lo anterior y para elevar la calidad de los servicios que proporciona, es necesario que la CECAM cuente con un documento que presente una visión en conjunto de su estructura orgánica y las funciones de cada uno de los órganos administrativos que la integran, siendo su objetivo primordial delimitar responsabilidades, eliminar duplicidades y ayudar a la ejecución correcta de las labores encomendadas.

## Manual de Organización

### Antecedentes

Mediante Decreto No. 07 de fecha 15 de agosto de 2001, publicado en Periódico Oficial No. 054, se crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje para Usuarios y Prestadores de Servicios relacionados con la Salud, como organismo descentralizado del Ejecutivo Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica para emitir sus opiniones, acuerdos, dictámenes y laudos.

Por medio de Dictamen Técnico No. SA/DDA/112/2002, de fecha 17 de julio de 2002, se autoriza la creación de la estructura orgánica de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje para Usuarios y Prestadores de Servicios relacionados con la Salud en el Estado de Chiapas.

Con fecha 19 de diciembre de 2003, el Decreto No. 136 es publicado en el Periódico Oficial No. 210, en el cual se modifica la denominación de Ley que crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje para Usuarios y Prestadores de Servicios relacionados con la Salud del Estado de Chiapas, para quedar como Ley que crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, así como las reformas o diversas disposiciones de dicho precepto.

A través de Dictamen Técnico No. SA/SUBDAT/DDA/296/2005, de fecha 25 de agosto de 2005, se autoriza la creación de la Delegación Regional Tapachula.

Posteriormente con Dictamen Técnico No. SA/SUBDAT/DDA/334/2005, de fecha 05 de octubre de 2005, se autoriza la creación de la Delegación Regional Palenque.

Mediante Dictamen Técnico No. SA/SUBDAT/DDA/232/2006, de fecha 21 de junio de 2006, se autoriza la creación de la Delegación Regional Comitán de Domínguez y 06 plazas.

Finalmente, con Dictamen Técnico No. SH/SUBA/DGRH/DEO/236/2009, de fecha 05 de agosto de 2009, se cancela la Delegación Regional Comitán de Domínguez y 06 plazas de personal de confianza.



## Manual de Organización

### Marco Normativo Aplicable

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Municipal del Estado de Chiapas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.
- Decreto de Creación de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
- Reglamento del Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial.
- Reglamento de Trabajo para el Personal de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
- Normatividad Contable del Estado de Chiapas, vigente.
- Normatividad Financiera del Estado de Chiapas, vigente.
- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Normas y Tarifas para la Aplicación de Viáticos y Pasajes del Estado de Chiapas.



CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR  
GOBIERNO DE CHIAPAS

## **Manual de Organización**

### **Misión**

Difundir entre usuarios y prestadores del servicio de salud, la información necesaria sobre los derechos y obligaciones de ambas partes, con el fin de prevenir conflictos, siendo este el medio óptimo para resolver los conflictos que se presenten entre usuarios y prestadores de asistencia médica y ante una queja servir de intermediario para una amigable composición, en un ámbito de respeto, imparcialidad, objetividad, confidencialidad y gratuidad.



CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR  
GOBIERNO DE CHIAPAS

## **Manual de Organización**

### **Visión**

Constituirse en el Centro Estatal de referencia reconocido por su alta especialización y calidad en el manejo de conflictos entre usuarios y prestadores de asistencia médica.



CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR  

---

GOBIERNO DE CHIAPAS

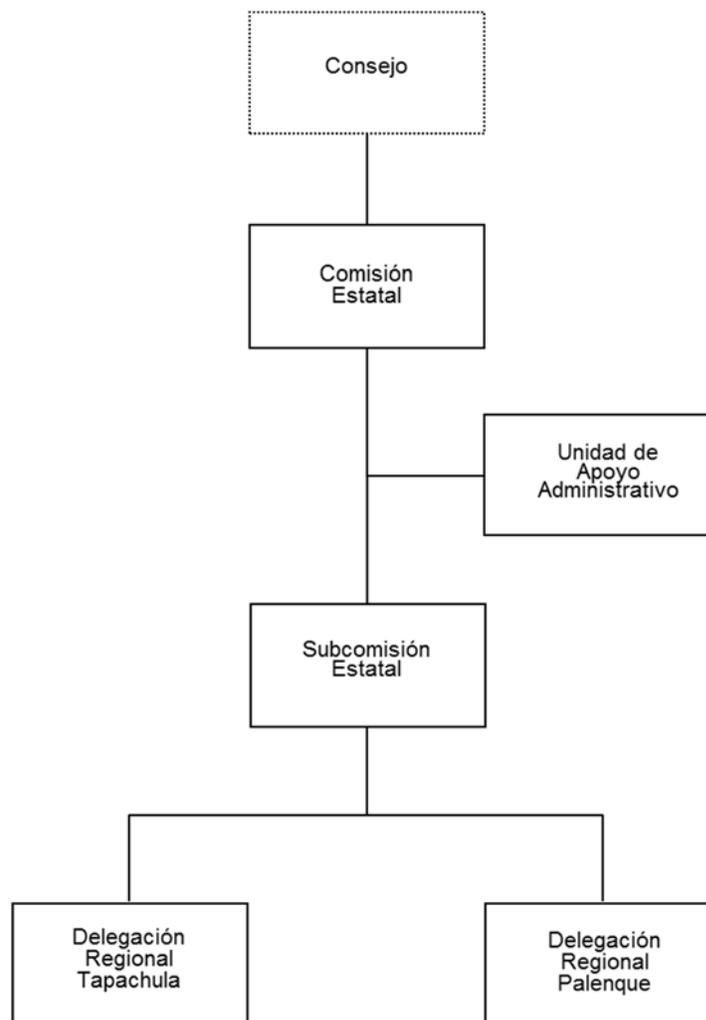
Manual de Organización

# Organigrama y Funciones



## Manual de Organización

### Organigrama General

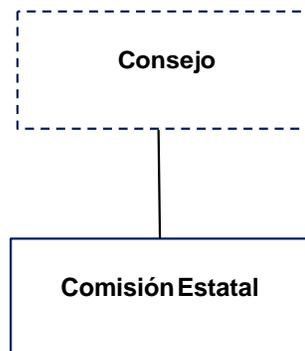




CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR  
GOBIERNO DE CHIAPAS

## Manual de Organización

## Organigrama Específico





## Manual de Organización

**Órgano Administrativo:** Comisión Estatal.

**Propósito:** Coordinar las acciones que garanticen la resolución de los conflictos que se suscitan entre los usuarios y prestadores de servicios médicos, para contribuir en la protección de la salud de la ciudadanía.

### Funciones:

- Conciliar las inconformidades de los usuarios y prestadores de servicios médicos para su resolución.
- Autorizar los laudos y opiniones técnicas médicas para solucionar controversias de carácter médico.
- Autorizar convenios de colaboración con las instituciones de salud y agrupaciones médicas para contribuir a la solución de las quejas presentadas previa aprobación del Consejo.
- Validar la documentación de la Comisión para ser exhibida ante las autoridades judiciales, administrativas y en general.
- Autorizar y emitir recomendaciones que considere pertinentes tanto en los órganos de salud públicos, como privados.
- Autorizar y supervisar la difusión de los servicios que proporciona la Comisión.
- Autorizar las reformas a la normatividad de la Comisión previa aprobación del Consejo.
- Validar el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, previa aprobación del Consejo, para su presentación ante la Secretaría de Hacienda.
- Validar los proyectos de autorización de los diversos recursos necesarios en la Comisión.
- Validar o autorizar el Reglamento Interior y Manuales Administrativos de la Comisión previa aprobación del Consejo.
- Dirigir la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la Comisión.



CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR  
GOBIERNO DE CHIAPAS

**Manual de Organización**

**Organigrama Específico**





## Manual de Organización

**Órgano Administrativo:** Unidad de Apoyo Administrativo.

**Propósito:** Administrar de forma eficaz y transparente los recursos humanos, materiales y financieros de la Comisión.

**Funciones:**

- Registrar los movimientos nominales y las incidencias del personal de confianza y eventual en el Sistema de Nómina del Estado de Chiapas, para la elaboración y timbrado de la nómina por parte de la Secretaría de Hacienda.
- Tramitar oportunamente la inscripción, modificación y baja del personal de confianza ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto de Fomento Nacional para la Vivienda de los Trabajadores en el Estado, así como realizar el entero de las cuotas obrero-patronales e INFONAVIT.
- Aplicar las medidas de control respecto a las incidencias, descuentos, periodos vacacionales y demás medidas disciplinarias al personal de la Comisión.
- Tramitar solicitudes de evaluación y cursos de capacitación para el personal de la Comisión ante la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.
- Elaborar, actualizar y difundir los Manuales Administrativos de la Comisión.
- Elaborar e integrar proyectos de reestructuración orgánica y plantilla de plazas en coordinación con los Órganos Administrativos que integran la Comisión y solicitar la autorización ante la Secretaría de Hacienda.
- Desarrollar acciones de protección civil para salvaguardar la integridad física del personal de la Comisión.
- Realizar el pago a proveedores de bienes y prestadores de servicios contratados por la Comisión.
- Efectuar el pago de comisiones oficiales (viáticos y combustible) a servidores públicos de la Comisión.
- Elaborar el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos para validación del Comisionado y envío a la Secretaría de Hacienda.
- Elaborar los cierres del ejercicio programático-presupuestal que integre la Cuenta Pública de la Comisión, para su presentación ante la Secretaría de Hacienda.



### **Manual de Organización**

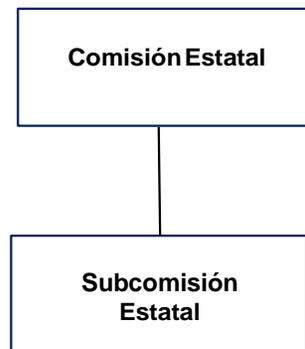
- Realizar la afectación de los recursos de manera contable y presupuestal diariamente; así como los cierres de manera mensual y trimestral para su presentación ante la Secretaría de Hacienda.
- Comprar y suministrar los materiales, bienes y servicios básicos e indispensables para el buen funcionamiento de los Órganos Administrativos de la Comisión.
- Tramitar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles, inmuebles e instalaciones de la Comisión.
- Elaborar y actualizar el inventario de bienes muebles de la Comisión.
- Actualizar la información de la página de internet de la Comisión.



CONSEJERÍA  
**JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR**  
GOBIERNO DE CHIAPAS

**Manual de Organización**

**Organigrama Específico**





## Manual de Organización

**Órgano Administrativo:** Subcomisión Estatal.

**Propósito:** Solucionar las controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos.

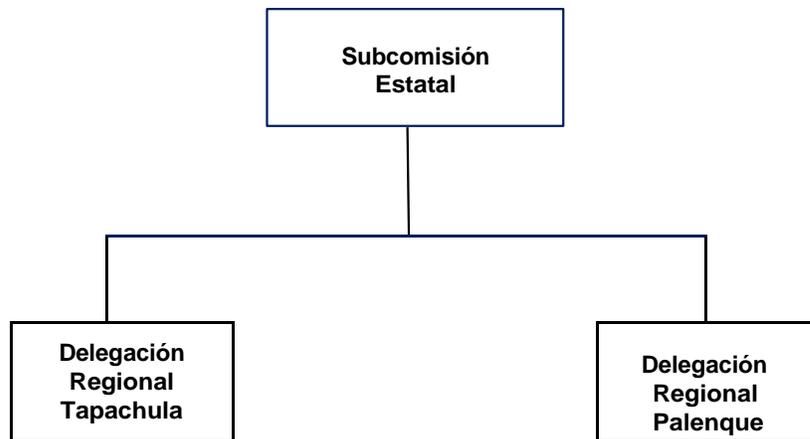
**Funciones:**

- Analizar las quejas y la documentación que presenten los usuarios de servicios médicos a nivel Estatal y determinar el procedimiento a seguir.
- Elaborar laudos correspondientes, de los asuntos sometidos al arbitraje, tanto de las oficinas centrales como de cada Delegación Regional de la Comisión.
- Coordinar la integración de los expedientes de cada queja de competencia federal, y tramitar su envío a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED).
- Elaborar y validar Opiniones Técnicas Médicas, que soliciten las autoridades competentes.
- Coordinar y proporcionar asesorías y orientaciones relacionadas con cuestiones médicas al público en general.
- Validar los expedientes que se integran en la Subcomisión, por las orientaciones, asesorías, procedimiento arbitral y opinión técnica solicitada.
- Gestionar la celebración de convenios con las diferentes Instituciones Públicas de Salud, Federales y/o Estatales, con el fin de facilitar las gestiones inmediatas para los usuarios del servicio médico.
- Elaborar y coordinar proyectos de difusión de los servicios que proporciona la Comisión a los usuarios y prestadores del servicio médico.
- Validar convenios de colaboración y colindancia en materia de arbitraje médico, con diversas Instituciones Interestatales.
- Coordinar el registro de los convenios, contratos y todo tipo de instrumento legal en los que participe la Comisión.



**Manual de Organización**

**Organigrama Específico**





## Manual de Organización

**Órgano Administrativo:** Delegación Regional Tapachula.

**Propósito:** Atender las controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos en su zona.

**Funciones:**

- Recepcionar y analizar las quejas que presenten los usuarios de servicios médicos en su zona a la Comisión, para determinar el procedimiento a seguir.
- Elaborar e Integrar antecedentes y resúmenes clínicos de la queja presentada en su zona para la elaboración del laudo o de Opinión Técnica Médica.
- Integrar los expedientes de cada queja de competencia federal presentada en su zona y tramitar su envío a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED).
- Asesorar y orientar en cuestiones médicas al público en general de su zona.
- Realizar gestiones inmediatas de las inconformidades de los usuarios con las Instituciones Públicas de Salud, Federales o Estatales en su zona, con el fin de facilitar la atención médica.
- Difundir los servicios que proporciona la Comisión a los usuarios y prestadores de la atención médica en su zona.



## Manual de Organización

**Órgano Administrativo:** Delegación Regional Palenque.

**Propósito:** Atender las controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos en su zona.

**Funciones:**

- Recepcionar y analizar las quejas que presenten los usuarios de servicios médicos en su zona a la Comisión, para determinar el procedimiento a seguir.
- Elaborar e Integrar antecedentes y resúmenes clínicos de la queja presentada en su zona para la elaboración del laudo o de Opinión Técnica Médica.
- Integrar los expedientes de cada queja de competencia federal presentada en su zona y tramitar su envío a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED).
- Asesorar y orientar en cuestiones médicas al público en general de su zona.
- Realizar gestiones inmediatas de las inconformidades de los usuarios con las Instituciones Públicas de Salud, Federales o Estatales en su Zona, con el fin de facilitar la atención médica.
- Difundir los servicios que proporciona la Comisión a los usuarios y prestadores de la atención médica en su zona.



## Manual de Organización

### Glosario de Términos

#### “A”

**Administración:** Es un conjunto ordenado y sistemático de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización.

**Agrupaciones Médicas:** Se consideran a todos los colegios, consejos y a todas las organizaciones de médicos de una o varias especialidades.

#### “C”

**Conciliación:** Acuerdo de las partes para evitar un pleito o desistir el ya iniciado, basado en la buena fe, respeto y confidencialidad.

#### “L”

**Laudo:** Es el pronunciamiento por medio del cual la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, resuelve en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.

#### “O”

**Opinión técnica médica:** Informe de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones. Tiene carácter institucional, ya que es emitido por la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado en su carácter de perito institucional y no entraña la resolución de controversia alguna; se trata de mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, atendiendo las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.

#### “P”

**Partes:** Quienes hayan decidido someter su controversia, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.



## Manual de Organización

### **Prestador del servicio**

#### **Médico:**

Las instituciones de carácter público, social o privado, así como los profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas para la salud, sea que ejerzan libremente su actividad en dichas instituciones o de manera independiente.

#### **Proceso Arbitral:**

Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el reglamento. Comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en amigable composición, estricto derecho o en conciencia.

#### **“Q”**

#### **Queja:**

Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, para inconformarse ante la negativa de servicios médicos o la irregularidad en su prestación.

#### **“U”**

#### **Usuario:**

Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos.



**CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR**  
GOBIERNO DE CHIAPAS

**Manual de Organización**

**Grupo de Trabajo**

**Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico  
del Estado de Chiapas**

**Coordinación**

**Lic. Noé Robles Perianza**

Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo

**Desarrollo del documento**

**Dr. José Luis Montoya Reyes**

Enlace

**Lic. Rubí Alejandra Vázquez Sánchez**

Enlace

**Secretaría de Hacienda**

**Asesoría**

**Dra. Karina Sánchez de los Santos**

Directora de Estructuras Orgánicas

**Lic. María Guadalupe Camacho Abadía**

Jefa del Departamento de  
Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos

**C.P. Rosa Carolina Tovilla Nuñez**

Asesora



CONSEJERÍA  
**JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR**  
GOBIERNO DE CHIAPAS



CONSEJERÍA  
JURÍDICA DEL  
GOBERNADOR

---

GOBIERNO DE CHIAPAS