



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz

Manual General de Organización

Boca del Río, Veracruz. A 15 de Junio de 2012

INDICE:

I	PRESENTACIÓN	3
II	ANTECEDENTES	4
III	MARCO JURÍDICO	5
IV	ATRIBUCIONES	7
V	ORGANIGRAMA	9
VI	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
	COMISIONADO	10
	JEFE DE LA OFICINA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA	13
	JEFE DE LA UNIDAD DE GÉNERO	15
	JEFE DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	17
	SUBCOMISIONADO MÉDICO	19
	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS	21
	JEFE DE LA OFICINA DE QUEJAS	24
	SUPERVISOR DE MÓDULOS DE ATENCIÓN	26
	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN	28
	JEFE DE LA OFICINA DE EVALUACIÓN MÉDICA	31
	JEFE DE LA OFICINA DE ANÁLISIS Y CONCILIACIÓN	33
	SUBCOMISIONADO JURÍDICO	35
	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE Y DICTÁMENES	38
	JEFE DE LA OFICINA DE ELABORACIÓN DE DICTÁMENES MÉDICOS	41
	JEFE DE LA OFICINA DE ELABORACIÓN DE ARBITRAJES MÉDICOS	43
	JEFE DE LA OFICINA JURÍDICA DE ELABORACIÓN DE DICTÁMENES Y ARBITRAJES	45
	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO	47
	JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	50
	JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS MATERIALES Y TECNOLOGÍAS DE LA	52
	INFORMACIÓN	
VII	DIRECTORIO	55
VIII	FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	56

I PRESENTACIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, incluye en sus objetivos mejorar la calidad de los servicios médicos, modernizar las Instituciones de Salud y atender las legítimas demandas de los usuarios.

Es función del Gobierno Federal en materia de salud la mejora continua de los servicios médicos de las Instituciones públicas, sociales y privadas; así como la atención de las inconformidades de usuarios derivadas de la prestación de dichos servicios.

El Plan Veracruzano de Desarrollo 2011- 2016 se enfoca a la persona y al desarrollo social como razón del ejercicio de gobierno, de ésta manera establece como uno de los mayores compromisos de la presente Administración la mejora en los servicios de salud, haciendo especial énfasis en la disminución por debajo de la media nacional de la muerte materna.

Por otra parte, dada la creciente tendencia de demandas contra servicios médicos y prestadores de los mismos interpuestas en esta Comisión, así como en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en la Comisión Nacional de Derechos Humanos y las Instancias Judiciales, se contempló la necesidad de que la población Veracruzana cuente con la confianza plena de que sus asuntos serán tratados de manera imparcial ante ésta instancia, coadyuvando de ésta forma al mejoramiento en la calidad de los servicios de salud. Por lo anterior, el 16 de mayo de 2011 se publicó en la Gaceta Oficial del Estado el Decreto que descentraliza a la **Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz** (antes CODAMED.VER).

La estructura de la Comisión consideró un moderno esquema organizado por procesos integrales. Este modelo innovador en la Administración Pública nos permite contar con puestos de alto nivel y perfiles de gran exigencia profesional que facilitan la resolución de los asuntos a través del trato directo de los usuarios con el binomio médico-abogado.

En cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos 18 fracción IV y 21, fracciones II y III, del Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, se elaboró el presente Manual General de Organización.

II ANTECEDENTES

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico fue creada el 31 de mayo de 1996 por Decreto del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio del mismo año; en dicho Decreto se contempla la asesoría a los Gobiernos de las Entidades Federativas para la constitución de Instituciones análogas.

La creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico fue resultado de la creciente necesidad de la población de contar con un organismo que contribuyera a mejorar la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población del Estado, mediante el conocimiento y la resolución de los conflictos entre usuario y prestadores de dichos servicios por métodos alternativos y la emisión de Dictámenes y Opiniones Técnicas, dentro del ámbito de su competencia permitiendo un manejo más adecuado y justo de los problemas surgidos en el otorgamiento de los servicios de salud, tanto para los usuarios como a los prestadores de dichos servicios.

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz fue creada como un Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Salud y Asistencia por Decreto del Gobernador del Estado, y publicada el 11 de febrero de 1999 en la Gaceta Oficial del Estado. El día 16 de mayo de 2011, derivado de la experiencia tras 11 años de creación de la Comisión y después de un profundo análisis de los medios más eficaces para llevar a cabo las funciones para las que fue creada, se publica en la Gaceta Oficial del Estado decreto que Descentraliza las funciones de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

De esta manera, la población del Estado de Veracruz cuenta con un organismo para recibir quejas, investigar las posibles irregularidades en la prestación o negativa de servicios médicos y emitir sus opiniones, acuerdos y laudos con la garantía de equidad, buena fe, pero principalmente imparcialidad en sus resoluciones.

III MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (D.O.F. 13-10-2011).
- Constitución Política del Estado de Veracruz-Llave. (G.O. 20-05-2011).

LEYES:

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz-Llave. (06-10-2011).
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz-Llave. (29-01-1987).
- Ley Orgánica del Presupuesto de Egresos del Estado de Veracruz. (G.O. 29- 12-1979).
- Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz. (G.O. 13-04-2011).
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (DOF. 27-05-2011).
- Ley del Seguro Social. (D.O.F.27-05-2011).
- Ley General de Salud. (D.O.F. 01-09-2011).
- Ley de Salud del Estado de Veracruz. (G.O. 27-12-2010).
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado libre y soberano de Veracruz Ignacio de la llave. (G.O. 14-08-2006).
- Ley de Deuda Pública. (G.O. 29- 12- 1979).
- Ley de Ingresos del Estado de Veracruz. (G.O. 153 de 24.XII. 1963).
- Ley del Ejercicio Profesional para el Estado de Veracruz. (G.O. 26-12-2003). Reglamentaria del Apartado B del Artículo 123 Constitucional
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. (D.O.F. 03-05-2006).
- Ley Federal del Trabajo. (D.O.F. 17-01-2006).
- Ley de Transparencia y Acceso a la información pública para el Estado de Veracruz Ignacio de la llave. (G.O 5-07-2011)

CÓDIGOS:

- Código Civil para el Estado de Veracruz. (G.O. 22/02/2010).
- Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Veracruz. (G.O. 24/06/2010).
- Código Penal para el Estado de Veracruz. (G.O. 02-04-2010).
- Código de Procedimientos Penales para el Estado de Veracruz. (G.O. 30-11-2007).
- Código Financiero para el Estado de Veracruz. (G.O. 26-01-2010).

DECRETOS:

- Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. (D.O.F.03-06-1996).
- Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz (G.O.16-05-2011).

REGLAMENTOS:

- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. (D.O.F. 04-12-2009).
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. (DOF 06-01-1987).
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección en la Salud. (D.O.F. 05-04-2004).
- Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. (G. O. 30-01-2013).
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. (G.O. 30-01-2013).

CONVENIOS DE COORDINACIÓN:

- Convenio de Colaboración con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Veracruz y la CODAMED.VER, para difundir las funciones de la Comisión. (01-02-2002) (20-07-2006).
- Convenio de Coordinación de acciones que celebran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y la CODAMED.VER (12-04-2002).
- Convenio de Colaboración con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz, para conjuntar acciones en el ámbito de sus respectivas competencias. (17-01-2006).
- Convenio de Colaboración Interinstitucional celebrado entre Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CODAMED.VER, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y el Instituto Mexicano del Seguro Social, con el objetivo de permitirse la conciliación local. (06-10-2006).
- Convenio de Colaboración y Coordinación Operativa con la COESAMED de Puebla y la CODAMED.VER, para coordinar la recepción de inconformidades y quejas, e intercambio de información estadística. (04-12-2002) (24-03-2008).
- Convenio de Colaboración en Materia de Prestación del Servicio Social y Prácticas Profesionales con la Universidad “Jean Piaget” y la CODAMED.VER (24-04-2008).
- Convenio de Colaboración con los siguientes Municipios para difundir las funciones de la CODAMED.VER: Ozuluama, El Higo, Tempoal, Tampico Alto, Pánuco, Chiconamel, Platón Sánchez, Chalma, Chicontepec, Pueblo Viejo y Benito Juárez (13-06-2008).
- Convenio de Colaboración Interinstitucional con la Unidad Médica de Alta Especialidad No. 14 del Instituto Mexicano del Seguro Social y la CODAMED.VER, para desahogar las quejas médicas con intervención de la Comisión. (02-10-2009).
- Bases de Coordinación que para la resolución de quejas derivadas de la atención médica otorgan, por una parte la CODAMED.VER, y por la otra Servicios de Salud de Veracruz. (G.O. 28-09-1999).

PLANES Y PROGRAMAS:

- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
- Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016.

IV ATRIBUCIONES

En términos del artículo 4 del Reglamento Interior, publicado en la Gaceta num. Ext. 038 de 30 de enero de 2013 contará con las siguientes atribuciones:

1. Brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.
2. Recibir, investigar y atender las quejas que presenten los usuarios, por la posible irregularidad en la prestación o negativa de servicios en la atención médica.
3. Recibir la información y pruebas que aporten los prestadores y los usuarios, en relación con las quejas planteadas y, en su caso, requerir las que sean necesarias para su solución, así como practicar las diligencias que correspondan.
4. Intervenir para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios por alguna de las causas siguientes:
 - 4.1 Probables actos u omisiones derivados de la prestación del servicio.
 - 4.2 Probables casos de negligencia, en detrimento de la salud del usuario.
 - 4.3 Aquellas que acuerde el Consejo.
5. Fungir como árbitro y pronunciar los laudos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje.
6. Emitir opinión sobre las quejas de que conozca, e intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia.
7. Hacer del conocimiento del órgano de control así como a las autoridades competentes, de los Colegios, Academias, Asociaciones y Consejos de Médicos, así como de los Comités de Ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios, de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión. Asimismo, informar del incumplimiento por parte de los prestadores de servicios, de las resoluciones de la Comisión o de cualquier irregularidad que se detecte y de hechos que, en su caso, pudieran llegar a constituir la comisión de algún ilícito.
8. Elaborar los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia, así como otras instituciones oficiales.
9. Convenir con instituciones, organismos y organizaciones públicas o privadas, acciones de coordinación y concertación para el mejor cumplimiento de sus funciones.
10. Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional.
11. Administrar los recursos que le sean asignados para el cumplimiento de sus atribuciones.
12. Adquirir bienes muebles e inmuebles necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;

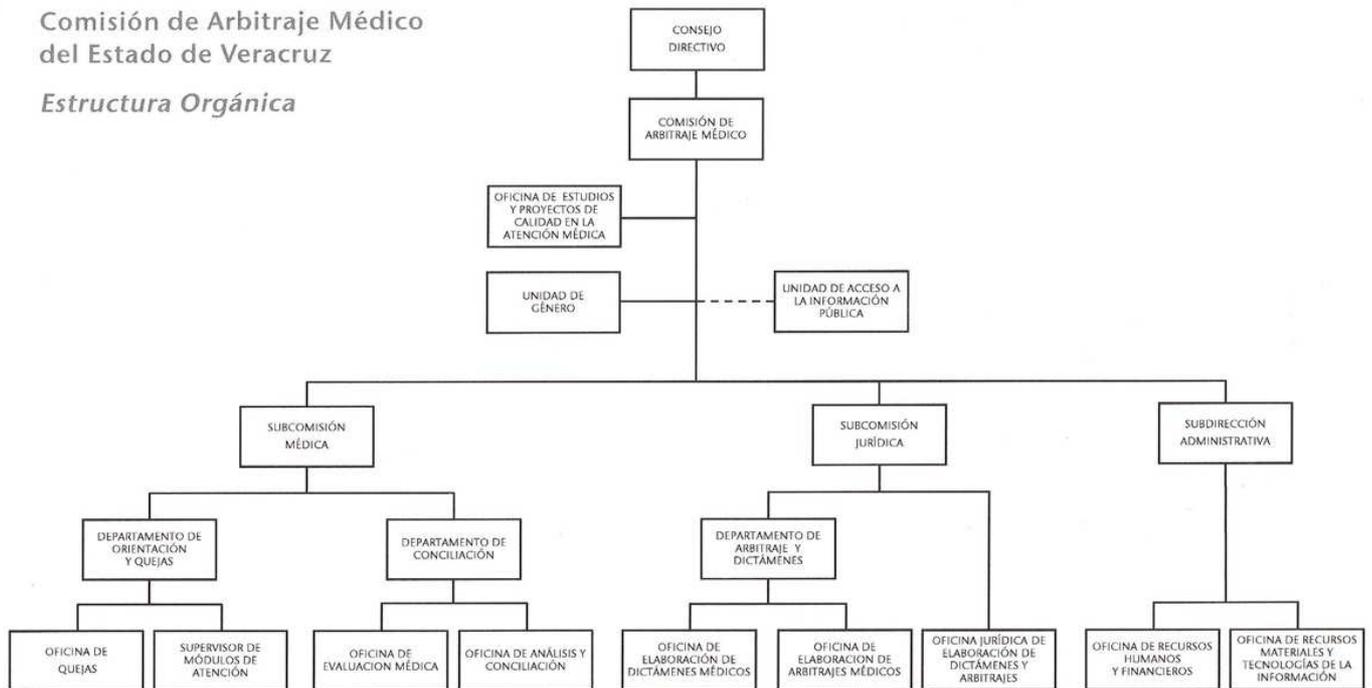
13. Intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia.
14. Informar y emitir recomendaciones a los prestadores de servicios médicos sobre las irregularidades que se adviertan en sus actividades, haciéndolas del conocimiento de la autoridad competente, cuando llegaran a ser constitutivas de responsabilidad administrativa o penal.
15. Promover las acciones necesarias para mejorar la calidad de la prestación de los servicios médicos en el Estado.
16. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

V ORGANIGRAMA



Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz

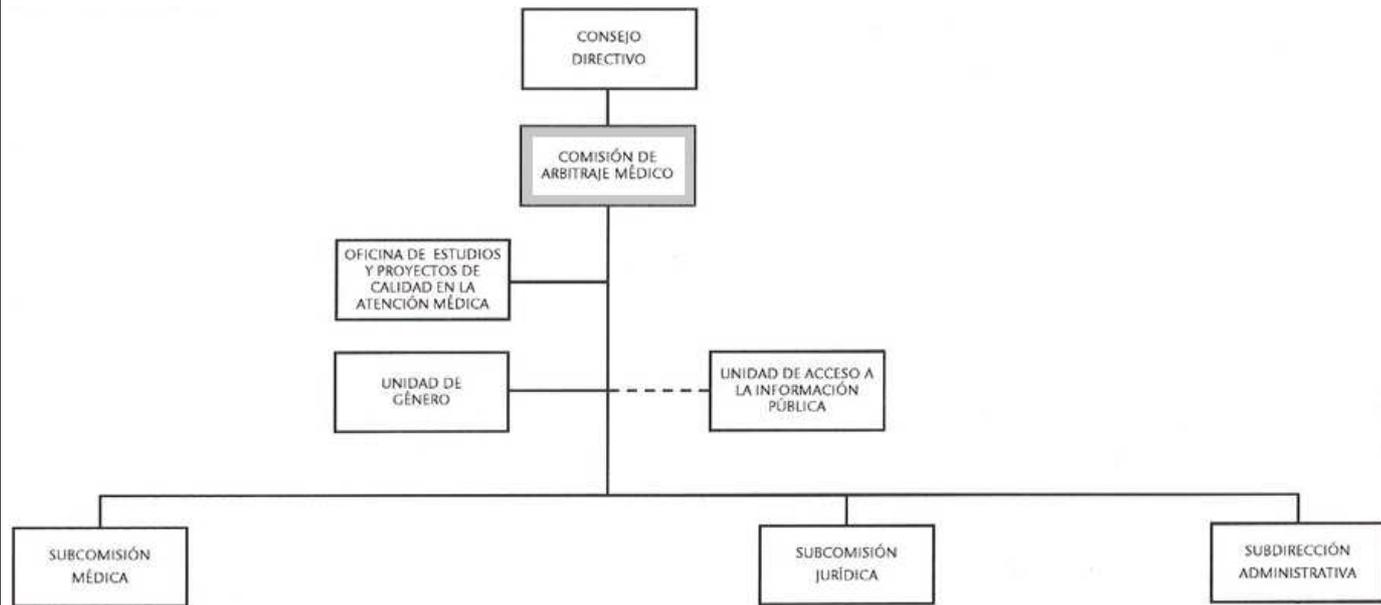
Estructura Orgánica



Anexo de Oficio
AEO/014/2012

Abril, 2012

VI DESCRIPCIONES DE PUESTOS

Identificación				
Nombre del Puesto:	Comisionado de Arbitraje Médico.			
Jefe inmediato:	Consejo Directivo.			
Subordinados inmediatos:	Subcomisionado Médico. Subcomisionado Jurídico. Subdirector Administrativo. Jefe de la Oficina de Estudios y Proyectos de Calidad en la Atención Médica. Jefe de la Unidad de Género. Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública.			
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Consejo Directivo.			
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de dirigir la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, definiendo las estrategias con el objeto de contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos, así como de recomendar las medidas que coadyuven en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.				
Ubicación en la estructura orgánica				
 <pre> graph TD CD[CONSEJO DIRECTIVO] --> CAM[COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO] CAM --> OEP[OFICINA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA] CAM --> UG[UNIDAD DE GÉNERO] CAM -.-> UAIP[UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA] CAM --> SCM[SUBCOMISIÓN MÉDICA] CAM --> SCJ[SUBCOMISIÓN JURÍDICA] CAM --> SA[SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA] </pre>				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Establecer y dirigir las políticas públicas para el cumplimiento de las atribuciones de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, en apego a su decreto de creación y la normatividad aplicable en la materia.
2. Planear y coordinar las actividades encaminadas a la instrumentación, seguimiento y evaluación de los procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial, con la participación de las subcomisiones médica y jurídica y de las unidades administrativas, según corresponda.
3. Ejercer la representación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz de acuerdo con sus atribuciones y de conformidad con las disposiciones y acuerdos que le asigne el consejo directivo.
4. Evaluar las políticas para la atención de quejas médicas y gestión pericial que establezca la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, para su aplicación en su marco normativo.
5. Establecer los lineamientos de actuación para la celebración de acuerdos de coordinación interinstitucional con las Dependencias o Entidades Federales, Estatales o Municipales, evaluando periódicamente el cumplimiento de los mismos.
6. Autorizar el Programa Operativo Anual y proyecto de presupuesto. para presentarlos ante el Consejo Directivo.
7. Dirigir y supervisar las actividades de operación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, para lograr el cumplimiento de las metas consideradas en el Programa Operativo Anual.
8. Autoriza la aplicación de los recursos que le sean transferidos por la federación, estado y municipios, para la ejecución de las acciones de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, de manera transparente y oportuna, a través de la Subdirección Administrativa.
9. Planear, organizar y dirigir los movimientos administrativos y esquemas de operación que considere necesarios para la mejora en el marco organizacional, atención, modernización y la administración de los servicios de la Comisión, así como en el manejo de personal.
10. Establecer los lineamientos de actuación para la celebración de acuerdos de coordinación interinstitucional con Dependencias o Entidades Federales, Estatales o Municipales a fin de promover y difundir las actividades de la Comisión y mejorar la prestación de los servicios de salud, en términos de la ley correspondiente, evaluando periódicamente el cumplimiento.
11. Autorizar los mecanismos de difusión que permitan a los usuarios y prestadores de servicios médicos y a la sociedad veracruzana, conocer sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como las funciones de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
12. Desempeñar las comisiones y funciones especiales que le encomiende el Ejecutivo Estatal, manteniéndolo informado del desarrollo de las mismas.
13. Desarrollar aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna	
CON	PARA
Los Subcomisionados, el Subdirector y los Jefes de Departamento.	Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, para coordinar actividades operativas y de resolución de asuntos.
Coordinación externa	
CON	PARA
El Consejo Directivo.	Evaluar y dar seguimiento a los acuerdos emitidos.
El Gobernador del Estado.	Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
La Comisión Nacional de Arbitraje Médico.	Realizar acuerdos en relación a la operación, asesoría y seguimiento de casos, canalizados y atendidos a través de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
El Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.	Planear todas las acciones necesarias tendientes a la mejora en los procedimientos para la atención de quejas y gestión pericial.
El Secretario, los directores y los subdirectores de Secretaría de Finanzas y Planeación.	Tratar asuntos administrativos relacionados a la autorización y aplicación del presupuesto correspondiente a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
El Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, Comisión Estatal de Derechos Humanos, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Instituto Mexicano del Seguro Social y municipios del Estado.	Dar seguimiento al cumplimiento de los convenios suscritos.

Identificación

Nombre del Puesto: Jefe de la Oficina de Estudios y Proyectos de Calidad en la Atención Médica.
Jefe inmediato: Comisionado.
Subordinados inmediatos: Ninguno.
Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de difundir el conocimiento estratégico para sustentar las ventajas sociales de los medios alternos de resolución de conflictos, propiciando su aplicación a través de la planeación, diseño y organización de programas académicos, educativos propios o con otras instituciones que coadyuven a la mejora de la calidad de la medicina.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Programar y organizar las actividades académicas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz para capacitación continua.
2. Registrar los materiales y equipos de enseñanza para su clasificación y resguardo propiedad de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
3. Proporcionar los requerimientos necesarios para llevar a cabo los procesos de enseñanza.
4. Promocionar ante el personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz los cursos, seminarios, simposios y actividades académicas de otras instituciones relacionadas con la actividad de las diferentes áreas operativas para la capacitación continua.
5. Colaborar en el contenido de la página web y revista de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz de los asuntos sobresalientes en la atención medico paciente para la mejora de la calidad y actualización en ramo de la medicina.
6. Integrar con las áreas operativas la información de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, para su procesamiento y remisión a la instancia que solicite en tiempo y forma.
7. Presentar los informes de las actividades que soliciten sus superiores para el análisis e implementación de estrategias para la mejora continua.
8. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna

CON	PARA
Los Subcomisionados jurídico y médico.	Recibir instrucciones y autorizaciones verbales o escritas, así como proporcionar información solicitada y la coordinación actividades inherentes a su cargo.
Jefes de Departamento.	Proponer y planificar las actividades tendientes al mejoramiento en calidad de los servicios de enseñanza que se brindan en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
La Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de Información.	Solicitar servicio de Internet, coordinación en el manejo de la información para usuarios internos y externos a través de reportes oficiales y actualización y manejo del sitio Web en el portal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

Coordinación externa

CON	PARA
Las áreas de enseñanza e investigación de las instituciones públicas y privadas.	Integrar acciones conjuntas y de difusión de las actividades de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
Los colegios médicos y de abogados.	Programar acciones conjuntas y de difusión de las actividades de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
Las instituciones públicas de asistencia y de derechos humanos.	Organizar acciones de difusión de de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz como una mejor alternativa de forma gratuita y dar a conocer las bondades, facultades y limitaciones, entre usuarios.

Identificación

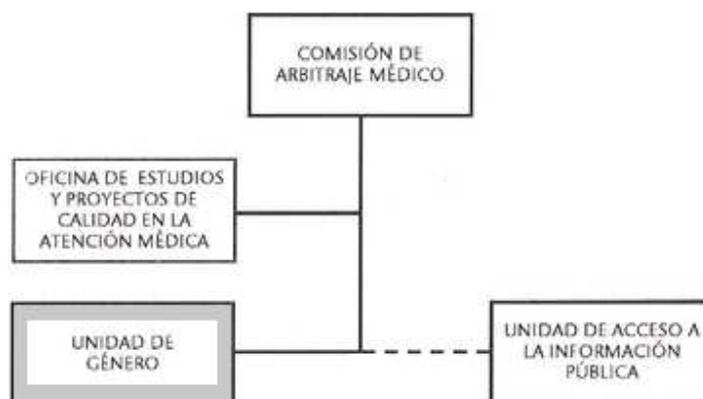
Nombre del Puesto: Jefe de la Unidad de Género.
Jefe inmediato: Comisionado.
Subordinados inmediatos: Ninguno.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de incorporar programas referentes a la perspectiva de género, así como de coordinarse con el Instituto Veracruzano de las Mujeres para desarrollar acciones que contribuyan a disminuir la desigualdad de género.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Participar en los procesos de planeación, programación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, con el único fin de proponer las medidas que permitan la incorporación de la perspectiva de género.
2. Realizar acciones encaminadas a disminuir la desigualdad entre mujeres y hombres en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, con el propósito de mejorar la actividad laboral.
3. Generar información y estadística de la Comisión la que deberá entregar al Sistema Estatal cuando se le solicite en tiempo y forma, así como elaborar diagnósticos sobre la situación de las mujeres que laboran en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
4. Otorgar asesoría en materia de igualdad de género a los funcionarios de la Comisión con el fin de promover el respeto mutuo para un mejor desempeño laboral.
5. Programar con el Instituto Veracruzano de las Mujeres las acciones que se requieran para unificar criterios para otorgar un mejor servicio.
6. Elaborar y someter a autorización del Comisionado, el Programa Anual de Trabajo para fortalecer la Igualdad de Género dentro de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
7. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna

CON

CON

El Subcomisionado Jurídico.

Programar y consultar las acciones y medidas para la aplicación de los programas de equidad de género.

Coordinación externa

CON

CON

El Instituto Veracruzano de las Mujeres.

Organizar actividades para el mejoramiento de las acciones interinstitucionales.

Identificación

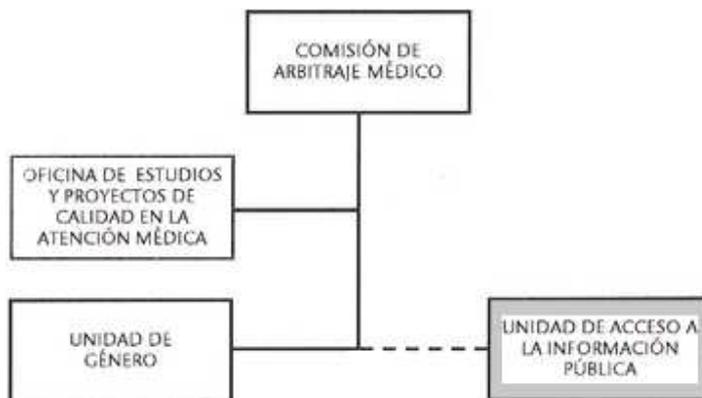
Nombre del Puesto: Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública.
Jefe inmediato: Comisionado.
Subordinados inmediatos: Ninguno.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de dar respuesta en tiempo y forma, a las solicitudes de información pública hechas a esta Comisión.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Proveer lo necesario para garantizar el derecho al acceso de toda persona a la información en posesión de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, mediante procesos sencillos y expeditos.
2. Informar las actividades realizadas para la rendición de cuentas y la difusión de la información pública en posesión de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
3. Asegurar la protección de los datos personales en posesión, mediante el establecimiento de procedimientos adecuados para la recepción, resguardo y respuesta de las solicitudes de acceso y corrección de información confidencial y evaluar el manejo de archivos, de acuerdo con los lineamientos para el catalogo, clasificación, conservación y disposición de documentos administrativos.
4. Fomentar la rendición de cuentas a los ciudadanos, de manera que puedan valorar el desempeño de los sujetos obligados.
5. Capacitar, vigilar y evaluar el manejo adecuado de los archivos, de acuerdo con los lineamientos para la catalogación, clasificación, conservación y disposición de los documentos administrativos, así como para la organización de los mismos.
6. Aplicar los acuerdos emanados por el Comité de Información de Acceso Restringido del Organismo, para la correcta clasificación de la información como reservada o confidencial.
7. Promover la cultura de transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información y participación ciudadana, para promover la honestidad de los servidores públicos.
8. Recibir y tramitar, dentro del plazo establecido en la legislación aplicable, las solicitudes de acceso a la información pública, entregando o, en su caso, negando la información requerida, fundamentando y motivando la resolución que para tales efectos se emita en los términos de Ley.
9. Promover la participación social, mediante la formación de grupos ciudadanos para el control, vigilancia y evaluación de los servicios, obras y acciones del Organismo y sus órganos desconcentrados, con el objeto de favorecer la transparencia, eficiencia y adecuada aplicación de los recursos públicos.
10. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna

CON	PARA
El Comisionado.	Autorizar las respuestas a las solicitudes de información.
Los Subcomisionados.	Integrar respuesta a las solicitudes de información pública.
Los Jefes de Departamento.	Obtener información del área correspondiente para dar respuesta a las solicitudes.

Coordinación externa

CON	PARA
El público en general.	Atender y dar respuesta a las solicitudes de información.
El Instituto Veracruzano de Acceso a la Información.	Proporcionar información referente a la clasificación de expedientes y organizar los cursos de actualización.

Identificación

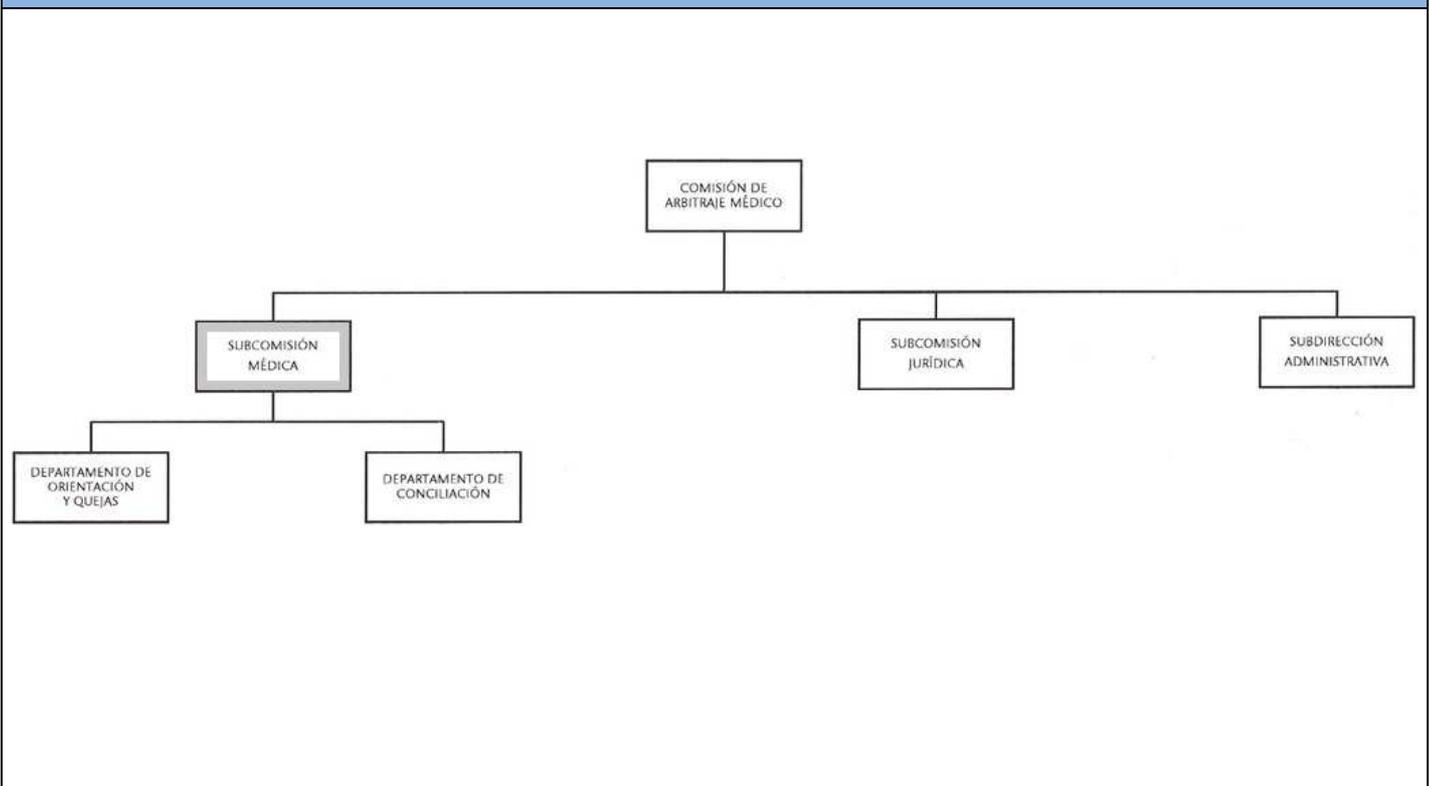
Nombre del Puesto: Subcomisionado Médico.
Jefe inmediato: Comisionado.
Subordinados inmediatos: Jefe del Departamento de Orientación y Quejas.
 Jefe del Departamento de Conciliación.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de sustituir las ausencias del Comisionado, asumiendo plenamente todas sus facultades y funciones, realizando además funciones de enlace y coordinación con el Consejo y supervisando las funciones de orientación y conciliación.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
15 Junio 2012	05 Sept. 2012	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo

Funciones

1. Planear, con el cuerpo médico y jurídico la elaboración de convenios interinstitucionales para la mejora de la calidad de la atención.
2. Representar al Comisionado en los asuntos que así determine, para suplir la ausencia del mismo.
3. Establecer mecanismos de enlace con los colegios médicos e instituciones prestadoras de los servicios públicos y privadas para la coordinación de actividades y el intercambio académico asesoría y capacitación para la mejora continua.
4. Dirigir la dirección médica de los procesos de arbitraje y dictámenes para la implementación de estrategias con el objetivo de mejorar sus actividades.
5. Evaluar y direccionar desde el punto de vista médico, los proyectos de laudo, dictámenes que son determinantes para la resolución de una controversia.
6. Integrar con el comisionado y Subcomisionado Jurídico los puntos a tratar en la orden del día de la sesión de consejo para una adecuada organización, toma de decisiones y votar de acuerdo a los planteamientos de las acciones emprendidas por la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
7. Supervisar y evaluar los puntos acordados dentro de las sesiones de consejo, que sean de competencia médica con la finalidad de lograr las metas definidas.
8. Organizar con las áreas a su cargo la elaboración e integración del Programa Operativo Anual con la finalidad de lograr las expectativas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
9. Evaluación de las metas, estadísticas de las áreas a su cargo para la implementación de estrategias para la toma de decisiones con la finalidad de la mejora continua.
10. Dirigir el informe anual de actividades de las áreas a su cargo con el propósito de entregar en tiempo y forma al área correspondiente.
11. Evaluar los informes estadísticos que se presentan ante la Contraloría General del Estado, Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el INEGI con la finalidad de tener de su conocimiento la situación que guarda la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
12. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna	
CON	PARA
El Comisionado.	Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
Los Jefes de los Departamentos de Orientación y Quejas y de Conciliación.	Solicitar y proporcionar información, para coordinar actividades operativas y de resolución inmediata de asuntos.
Coordinación externa	
CON	PARA
El subcomisionado médico de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.	Dar seguimiento a los convenios, y a los asuntos que se turnen entre estas Comisiones.

Identificación

Nombre del Puesto:	Jefe del Departamento de Orientación y Quejas.
Jefe inmediato:	Subcomisionado Médico.
Subordinados inmediatos:	Jefe de la Oficina de quejas. Supervisor de módulos de atención.
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Subcomisionado Médico, previo acuerdo con el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de impulsar las acciones preventivas orientadas al cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la atención de Quejas y Gestión Pericial para dirimir controversias entre usuarios y prestadores de servicios.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Supervisar al personal del área para el mejor desempeño de sus funciones.
2. Evaluar el status de los asuntos atendidos para su resolución en tiempo y forma.
3. Vigilar el cierre de los casos pendientes para cumplir con el plazo brindado al usuario.
4. Controlar el contenido de la página web de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz para brindar información relevante a los visitantes.
5. Generar información a la oficina de estudios y proyectos de calidad en la atención médica, para proporcionar temas que sean de interés general.
6. Dirigir la información emitida del área para toma de decisiones con el mejoramiento y desempeño de las actividades, así como de la Comisión en General.
7. Instrumentar las supervisiones de los módulos de recepción de Quejas con el fin de analizar los resultados obtenidos para implementar estrategias para la mejora continua.
8. Integrar los asuntos remitidos por los módulos, para la toma de decisiones y la resolución inmediata.
9. Coordinar la elaboración e integración del Programa Operativo Anual del área bajo su cargo, con el fin de conseguir las metas señaladas.
10. Instrumentar acciones con los Subcomisionados, Subdirector y Jefes de Departamento de las diferentes salas que integran la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz e Instituciones para la implementación de estrategias para la mejora continua.
11. Supervisar las estadísticas del área a su cargo de acuerdo con las metas establecidas en el Programa Operativo Anual, para la implementación de estrategias y la toma de decisiones para la mejora de resultados.
12. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna	
CON	PARA
<p>El subcomisionado médico.</p> <p>El personal subordinado.</p> <p>Titulares de subcomisiones, subdirecciones y demás aéreas administrativas.</p> <p>El Subdirector Administrativo y los Jefes de Departamento.</p> <p>El Jefe de Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de Información.</p>	<p>Recibir instrucciones e informar el desarrollo de las actividades realizadas para el perfeccionamiento de estrategias encaminadas a la mejoría.</p> <p>Transmitir instrucciones y proporcionar información, así como coordinar actividades.</p> <p>Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades relativas a sus funciones.</p> <p>Desarrollar y planificar actividades tendientes al mejoramiento en calidad de los servicios que brinda la Comisión, así como en el cumplimiento de sus atribuciones.</p> <p>Organizar actividades de actualización del Sistema de Atención de Quejas Médicas, así como actualizar las estadísticas para su mejor aprovechamiento en toma de decisiones.</p>
Coordinación externa	
CON	PARA
<p>Servicios de Salud de Veracruz, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.</p> <p>Los Gobiernos Municipales.</p> <p>Hospitales y servicios médicos privados.</p> <p>Instituciones Educativas y de Salud en el Estado.</p> <p>Comisión Nacional de Arbitraje Médico.</p> <p>Comisiones de Arbitraje Médico de los Estados.</p>	<p>Supervisar las actividades con las diferentes Instituciones para la atención en tiempo y forma de los beneficiarios, brindándoselas con calidad, en base a la realización de acuerdos de colaboración para la mejora continua.</p> <p>Elaborar acuerdos de cooperación para la atención de la población que necesita atención médica con calidez y calidad en tiempo y forma.</p> <p>Determinar si la inconformidad médica se puede resolver de forma expedita previo análisis para la realización de gestión inmediata con el prestador del servicio.</p> <p>Instrumentar actividades para dar a conocer las bondades de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, así como facultades y limitaciones.</p> <p>Supervisar que se remita el expediente de la queja para su desahogo por ser dependencia de origen Federal.</p> <p>Canalizar los expedientes de Queja a la Comisión de Arbitraje Médico de su competencia, donde se otorga la atención inicial, para su conocimiento y resolución.</p>

Identificación

Nombre del Puesto: Jefe de la Oficina de Quejas.
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Orientación y Quejas.
Subordinados inmediatos: Ninguno.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Jefe del Departamento de Orientación y Quejas, previo acuerdo con el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de proporcionar información, asesorar, orientar al público en relación con aspectos técnicos médicos de su inconformidad; procesar la información para la integración de las actas correspondientes y generar información para el sistema de informática. Remitir las actas a donde corresponda y la realización del monitoreo continuo de las Gestiones Inmediatas hasta su resolución o en su defecto la implementación de la queja formal.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
15 Junio 2012	05 Sept. 2012	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo

Funciones
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al usuario o representante, sobre las facultades y limitaciones de Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. 2. Analizar la documentación para determinar la inconformidad medica y clasificar el asunto. 3. Elaborar el acta en el Sistema de Atención de Quejas Médicas correspondiente, según el asunto (asesoría, orientación, gestión o queja), para llevar un control y remitir el acta donde corresponda. 4. Integrar estadística en la fuente primaria del archivo de la Subdirección Orientación y Quejas para su procesamiento. 5. Clasificar los asuntos que se integren con el consultor jurídico del área para su proceso de resolución. 6. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna	
CON	PARA
El Departamento de Orientación y Quejas.	Recibir instrucciones y autorizaciones verbales o escritas, así como proporcionar información y coordinar actividades.
El jefe de oficina de recursos materiales y tecnologías de la información.	Transmitir manejo el información para usuarios internos y externos a través de reportes oficiales y el sitio Web en el portal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz y del Sistema de Atención de Quejas Médicas.
Los Titulares de subcomisiones, subdirecciones y demás áreas administrativas.	Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades relativas a sus funciones.
El Departamento de Conciliación.	Coordinar la remisión de quejas con fines de registro y análisis de la estadística.
Coordinación externa	
CON	PARA
La Comisión Nacional de Arbitraje Médico.	Notificar y coordinar asuntos de su competencia para el mejor desempeño de las actividades.
El Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y otros.	Realizar cursos y conferencias, como parte de las estrategias de difusión de las bondades de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz a si como sus facultades y limitaciones y llevar a cabo Gestiones Inmediatas cuando la inconformidad se pueda resolver de forma expedita llevando a cabo el análisis respectivo por el personal que integra la Subdirección.
Las Universidades, los Colegios Educativos y otros.	Organizar apoyos y gestiones, así como intercambio de información y la aplicación de convenios para mejorar el desempeño de las actividades y dar a conocer las bondades de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz a si como sus facultades y limitaciones.

Identificación

Nombre del Puesto:	Supervisor de Módulos de Atención.
Jefe inmediato:	Jefe del Departamento de Orientación y Quejas.
Subordinados inmediatos:	Ninguno.
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe del Departamento de Orientación y Quejas, previo acuerdo con el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de acercar los servicios de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz al público en general que requieran interponer alguna inconformidad por la prestación de servicios médicos sin repercusión en el bolsillo, en beneficio de su economía.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
15 Junio 2012	05 Sept. 2012	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo

Funciones	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instruir a los usuarios y prestadores de servicios médicos, para dar a conocer los procesos de orientación, asesoría y gestión inmediata. 2. Vincular a los usuarios al procedimiento de recepción de queja para resolución de la controversia. 3. Informar al usuario sobre las facultades, procedimientos y limitaciones de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. 4. Orientar al usuario en la forma de redactar, para que el escrito de queja que elaborara y firmara este debidamente integrado. 5. Recibir el escrito de queja, el cuál será turnado a las oficinas centrales de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. 6. Recabar la firma de la cláusula compromisoria para ser la instancia exclusiva del conocimiento del asunto. 7. Identificar si el usuario tiene la posibilidad de entregar los documentos el mismo día o en su caso remitir los documentos necesarios vía correo postal o electrónico, en cuyo caso, se orientará al respecto. 8. Informar al usuario y/o prestador del servicio para ponerse en contacto telefónico con personal del área de conciliación a fin de informarle sobre el procedimiento y levantar el acta respectiva. 9. Orientar al usuario y al prestador de servicios, para facilitar el envío de la documentación solicitada a través de la vía que se adapte a sus condiciones individuales. 10. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna	
CON	PARA
El Departamento de Orientación y Quejas.	Recibir instrucciones e informar el desarrollo de las actividades encomendadas y la notificación inmediata de alguna irregularidad que impida el adecuado desempeño de sus funciones.
El Departamento de Conciliación.	Aplicar las reglas y autorizaciones expresadas o escritas, así como proveer información y organizar las diligencias para el adecuado funcionamiento.
El Subcomisionado Jurídico.	Recibir instrucciones y autorizaciones verbales o escritas, así como proporcionar información y coordinar actividades.
El Jefe de Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de Información.	Solicitar servicio de Internet, coordinación de acciones en el manejo de la información para usuarios internos y externos a través de reportes oficiales y el sitio Web en el portal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
Coordinación externa	
CON	PARA
La Comisión Estatal de Derechos Humanos.	Organizar el área de trabajo donde se brindará atención al usuario y/o prestador del servicio, el cual cuente con lo mínimo indispensable para otorgar el servicio.
Los Ayuntamientos.	Coordinar con los Desarrollo Integral de la Familia municipales los trabajos de difusión de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz como una mejor alternativa de forma gratuita y dar a conocer las bondades, facultades y limitaciones.

Identificación

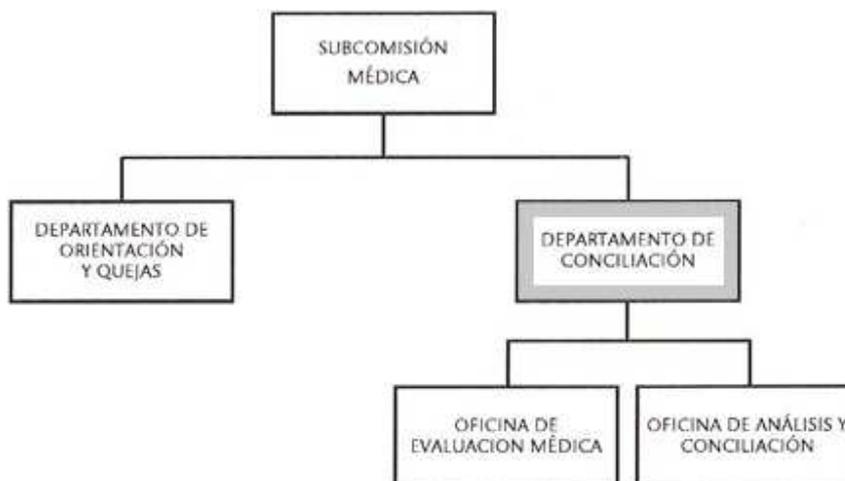
Nombre del Puesto: Jefe del Departamento de Conciliación.
Jefe inmediato: Subcomisionado Médico.
Subordinados inmediatos: Jefe de la Oficina de Evaluación Médica.
 Jefe de la Oficina de Análisis y Conciliación.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Subcomisionado Médico, previo acuerdo con el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de conducir a los protagonistas de una controversia por servicios médicos hacia la conciliación, procurando la igualdad de las partes dentro del ámbito de equidad, veracidad y honestidad.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Organizar y supervisar el expediente de queja, turnado a conciliación, para ordenar su radicación, notificación y emplazamiento turnándolo al personal médico y jurídico para el ejercicio de sus funciones.
2. Supervisar los expedientes de queja para determinar el estado que guardan los asuntos con el objeto de concentrar los casos pendientes de atender y dirigir los asuntos al personal de su área para su seguimiento.
3. Integrar los elementos necesarios para la celebración de la audiencia de conciliación, analizando las propuestas del personal médico y jurídico sobre los puntos susceptibles de conciliación.
4. Evaluar el dictamen médico de procedencia o improcedencia de la queja, emitido por la institución federal para revisar el sustento médico y jurídico del dictamen en caso de improcedencia.
5. Autorizar en caso necesario la valoración de un asesor especializado para emitir solicitud de reconsideración de dictamen en caso de improcedencia.
6. Dirigir la audiencia de conciliación invitando a las partes a conciliar tratando de que hagan a un lado sus diferencias y encontrar sus puntos de coincidencia.
7. Formular la elaboración del acta respectiva, sea de conciliación, derechos a salvo o turnar a arbitraje según corresponda.
8. Supervisar el informe mensual estadístico relativo a la información emitida y procesada por la subdirección para toma de decisiones respectiva al desempeño del área y en coordinación con la Comisión en General.
9. Integrar y supervisar el Programa Operativo Anual de acuerdo a las metas establecidas.
10. Formular a sus jefes Inmediatos la asesoría necesaria en los temas que le soliciten.
11. Autorizar el contenido de la página web informando al área respectiva de los temas de su competencia.
12. Desarrollar aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones, (opiniones técnicas entre otras).

Coordinación interna	
CON	PARA
<p>El Comisionado y los Subcomisionados.</p> <p>Los Jefes de Departamentos.</p> <p>El Jefe de Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de Información.</p> <p>El personal subordinado.</p>	<p>Recibir instrucciones, así como autorizaciones verbales o escritas, proporcionar información y coordinar actividades, rendir informe de la supervisión con las observaciones encontradas.</p> <p>Mantener comunicación a efecto de elaborar el Programa Operativo Anual de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, así como facilitar el intercambio de información a efecto de coordinar el curso de la queja.</p> <p>Desarrollar acciones sobre el manejo y avances en la información.</p> <p>Formular instrucciones, solicitar y proporcionar información de conformidad con sus actividades y desarrollar las mismas.</p>
Coordinación externa	
CON	PARA
<p>El Instituto Mexicano del Seguro Social.</p> <p>La Unidad Médica de Alta Especialidad 14.</p> <p>El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.</p> <p>Los Servicios de Salud de Veracruz.</p> <p>El Sistema Estatal de Desarrollo Integral de la Familia.</p> <p>El usuario.</p>	<p>Realizar acciones para el mejor seguimiento del desarrollo de una queja.</p>

Identificación

Nombre del Puesto:	Jefe de la Oficina de Evaluación Médica.
Jefe inmediato:	Jefe del Departamento de Conciliación.
Subordinados inmediatos:	Ninguno.
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe del Departamento de Conciliación, previo acuerdo con el Subcomisionado Médico.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de atender la función médico-administrativa de la subdirección para satisfacer el propósito de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, consistente en mejorar la calidad de los servicios médicos en beneficio de los usuarios.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Integrar la audiencia de conciliación, de competencia estatal o federal en su caso, mediante la revisión del expediente de queja e Identificación del problema médico generador de la misma.
2. Informar al prestador del servicio médico, la naturaleza del proceso arbitral.
3. Integrar al expediente la documentación médica de la queja.
4. Definir la bibliografía relacionada al problema médico identificado comparando los estándares de atención con los actos médicos realizados.
5. Proponer al Jefe de Departamento los puntos susceptibles de conciliación.
6. Evaluar el dictamen médico en relación a la procedencia o improcedencia de la queja, emitido por la institución federal.
7. Proponer al Jefe de Departamento la sustentación de reconsideración del dictamen en caso de Improcedencia previo análisis del informe por un asesor especializado.
8. Participar en la audiencia de conciliación presentando el resumen de la queja y su contestación aclarando las dudas médicas durante el proceso.
9. Participar en todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones (opiniones técnicas entre otras).

Coordinación interna

CON	PARA
El Jefe del Departamento de Conciliación.	Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
El Jefe de Oficina de Conciliación.	Desarrollar actividades médico-jurídicas.
El personal de Apoyo administrativo.	Elaborar documentación y envíos.
El Jefe del Departamento de Orientación y Quejas.	Realizar trámites de envío-recepción.
El Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes.	Realizar trámites de envío-recepción.
El Subdirector Administrativo.	Desarrollar actividades y trámites relativos.
El Jefe de Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de Información.	Recibir apoyo del área de computación.
El Comisionado y Subcomisionado.	Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.

Coordinación externa

CON	PARA
El usuario.	Recabar y procesar los datos de la queja y audiencias.
Los prestadores de servicios médicos públicos y privados, Instituto Mexicano del Seguro Social, Jurisdicciones Sanitarias, Servicios de Salud de Veracruz, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Hospitales y Sanatorios.	Solicitar y revisar documentación médica y hospitalaria, referente a la atención brindada al usuario.

Identificación

Nombre del Puesto: Jefe de la Oficina de Análisis y Conciliación.

Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Conciliación.

Subordinados inmediatos: Ninguno.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Departamento de Conciliación, previo acuerdo con el subcomisionado médico.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de Apoyar las actividades jurídicas que desarrolla la Departamento de Conciliación en el desempeño de sus funciones médico-jurídicas, para satisfacer los fines de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, en mejorar la calidad de los servicios que se presten en beneficio de los usuarios, vigilando que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento conciliatorio y se respete el derecho de las partes durante la controversia.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Integrar el expediente turnado para su conciliación y revisión jurídica de los documentos que conforman del expediente.
2. Formular el acta de radicación y cédulas para notificación a las partes, para la integración de la documentación necesaria del expediente de queja.
3. Informar a las partes la naturaleza jurídica del proceso arbitral.
4. Proponer al Jefe de Departamento los puntos susceptibles de conciliación.
5. Sistematizar el expediente de queja, el dictamen institucional y el informe del asesor especializado para proponer la solicitud de reconsideración.
6. Participar en la audiencia de conciliación aclarando las dudas jurídicas durante el proceso.
7. Integrar el acta respectiva, sea de conciliación, derechos a salvo o turnar a arbitraje según corresponda.
8. Organizar el archivo de la Comisión para el mejor manejo de la información, estadísticas, acuerdos y certificaciones entre otras.
9. Participar en todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones, (opiniones técnicas entre otras).

Coordinación interna

CON	PARA
El Jefe del Departamento de Conciliación.	Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
El Jefe de Oficina de Análisis y Conciliación.	Desarrollar actividades médico-jurídicas.
El personal de apoyo administrativo.	Elaborar documentación y envíos.
El Jefe del Departamento de Orientación y Quejas.	Realizar trámites de envío-recepción.
El Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes.	Realizar trámites de envío-recepción.
El Subdirector Administrativo.	Desarrollar actividades y trámites relativos.
El Jefe de Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de Información.	Recibir apoyo del área de computación.
El Comisionado y Subcomisionado.	Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.

Coordinación externa

CON	PARA
El usuario.	Notificar, recabar y procesar los datos de queja y audiencias.
Los prestadores de servicios médicos públicos y privados, Instituto Mexicano del Seguro Social, Jurisdicciones Sanitarias, Servicios de Salud de Veracruz, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Hospitales y Sanatorios.	Solicitar, revisar y comprobar la documentación médica y hospitalaria, referente a la personalidad de las partes en el proceso de Conciliación.

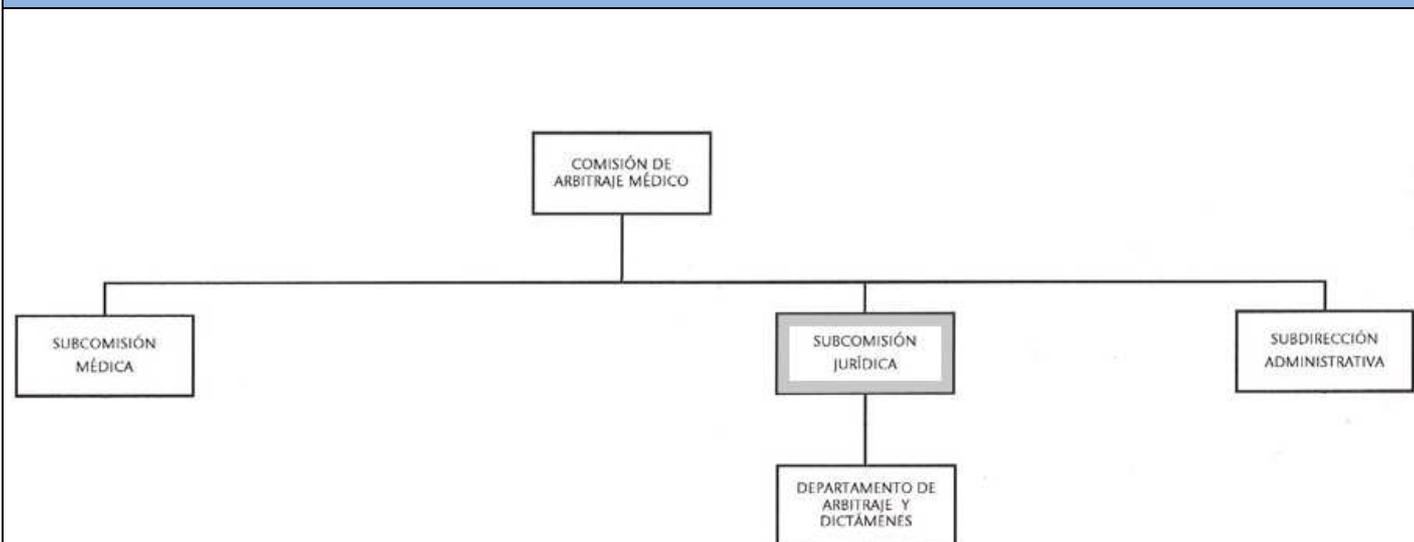
Identificación

Nombre del Puesto:	Subcomisionado Jurídico.
Jefe inmediato:	Comisionado.
Subordinados inmediatos:	Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes. Jefe de la Oficina de elaboración de dictámenes médicos. Jefe de la Oficina de elaboración de arbitrajes médicos. Jefe de la Oficina jurídica de elaboración de dictámenes y arbitrajes.
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de sustituir las ausencias del Comisionado, asumiendo plenamente todas sus facultades y funciones, realizando además funciones de enlace y coordinación con el Consejo donde funge como Secretario Técnico, es asesor jurídico del comisionado y es responsable de evaluar las funciones jurídicas de las diversas áreas así como las de arbitraje y dictámenes, además de representar jurídicamente a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Establecer, planear y organizar las acciones necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones en la Comisión de Arbitraje Médico del estado de Veracruz, en apego al Decreto de Creación y la normatividad aplicable.
2. Representar legalmente a la Comisión y al Comisionado en el ejercicio de sus atribuciones, ante las diversas instancias jurisdiccionales en donde se requiera la intervención de la misma.
3. Planear y evaluar la elaboración y celebración de convenios de coordinación interinstitucional, con las instancias públicas encargadas de la procuración e impartición de justicia con el objeto de establecer los lineamientos en la elaboración y rendición de dictámenes médicos, así como instancias privadas como colegios de abogados con la finalidad de asesorar sobre los beneficios del procedimiento arbitral y evitar la medicina defensiva.
4. Evaluar periódicamente los convenios interinstitucionales celebrados con las diversas entidades e instituciones de nivel federal y estatal así como colegios médicos entre otros, con la finalidad de mantener vigente el procedimiento de atención de la queja médica.
5. Evaluar desde el punto de vista jurídico los procedimientos de recepción de quejas, asesoría, conciliación, arbitraje y dictámenes, supervisando que se dé cumplimiento al procedimiento en lo estrictamente jurídico.
6. Participar con su opinión técnica en los procedimientos de arbitrajes y dictámenes, revisando los anteproyectos de laudo y laudo final, anteproyecto de dictamen y dictamen final, así como en la verificación de que las diferentes etapas del proceso arbitral sean autorizadas por el personal jurídico actuante.
7. Verificar que se oriente a las partes debidamente ante qué autoridad acudir para ejecutar un laudo emitido por la Comisión.
8. Organizar con el Comisionado la celebración de las sesiones del consejo directivo en donde participa de acuerdo a sus atribuciones como Secretario Técnico, con el objeto de tratar los asuntos de interés para la comisión y darle seguimiento de acuerdo con las instrucciones del Comisionado a los acuerdos que de acuerdo a sus funciones le correspondan.
9. Organizar con las áreas a su cargo la elaboración e integración del Programa Operativo Anual, evaluando periódicamente las metas establecidas y las estadísticas de las áreas a su cargo para la toma de decisiones.
10. Establecer los mecanismos que permitan la mejora en los procesos y en el desempeño de las áreas a su cargo previo acuerdo y autorización de el comisionado.
11. Organizar con las áreas a su cargo la elaboración y evaluación del informe anual de actividades.
12. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna	
CON	PARA
<p>El Comisionado.</p> <p>El subcomisionado médico.</p> <p>El Subdirector Administrativo, Jefes de Departamento, los jefes de oficina y las unidades.</p>	<p>Recibir instrucciones, proporcionar información y asesoría jurídica y coordinar actividades.</p> <p>Proporcionar información y asesoría jurídica y coordinar actividades, así como evaluar los indicadores de desempeño y organizar la integración y elaboración del informe anual de actividades.</p> <p>Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.</p>
Coordinación externa	
CON	PARA
<p>La Procuraduría General de Justicia.</p> <p>Los Organismos Interinstitucionales de salud público y privado (Comisión Estatal de Derechos Humanos, Secretaría de Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, el Sistema Estatal de Desarrollo Integral de la Familia, Sector Privado, Organizaciones No Gubernamentales).</p> <p>La Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el Consejo Mexicano de Arbitraje Medico.</p>	<p>Organizar la elaboración de convenios de coordinación de actividades.</p> <p>Establecer mecanismos de relaciones interinstitucionales que permitan la mejor atención en la solución de controversias en la prestación de servicios médicos.</p> <p>Participar con los Subcomisionados jurídicos de las diversas comisiones nacional y estatales en las propuestas para actualizar y modificar el actual modelo de arbitraje medico.</p>

Identificación

Nombre del Puesto: Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes.
Jefe inmediato: Subcomisionado Jurídico.
Subordinados inmediatos: Jefe de la Oficina de Elaboración de Dictámenes Médicos.
 Jefe de la Oficina de Elaboración de Arbitrajes Médicos.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Subcomisionado Jurídico, previo acuerdo con el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de dirigir las funciones de coordinar, asesorar, supervisar, analizar, organizar y programar las actividades relacionadas con la realización de los procedimientos de arbitraje y dictámenes para asegurar la calidad y oportunidad de los laudos y dictámenes emitidos con apego a las disposiciones normativas aplicables para coadyuvar a la mejoría de la calidad de la atención médica y de la administración y procuración de justicia en el ámbito de las inconformidades médico-paciente.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Coordinar las actividades del Departamento a su cargo con los Subcomisionados y demás unidades técnicas para el mejor funcionamiento de la Comisión.
2. Contribuir en la elaboración de Convenios interinstitucionales para aportar puntos que competan al Departamento.
3. Supervisar los procedimientos de Arbitraje y de Dictámenes para que cumplan con los requisitos normativos en que se enmarcan estos procedimientos.
4. Validar el objeto del Arbitraje durante la elaboración del proyecto de Compromiso arbitral para asegurar que incluya el motivo de la queja.
5. Coordinar el desahogo de las pruebas para mejor proveer necesarias a fin de disponer de elementos probatorios suficientes para establecer la verdad histórica de los hechos.
6. Analizar con el Jefe de la Oficina Jurídica de Elaboración de Arbitrajes y Dictámenes el material probatorio disponible para determinar el valor probatorio que se les asignará.
7. Asesorar a los Jefes de Oficina de Elaboración de Arbitrajes y Dictámenes Médicos en la realización y redacción del análisis médico en los procedimientos respectivos para una mejor comprensión de los documentos finales que se emitan.
8. Coordinar el análisis de los actos médicos contenidos en el material remitido con la solicitud de Dictamen para definir mediante consenso entre el personal médico del Departamento y el asesor especializado si la atención médica fue o no apegada a la Lex artis.
9. Presentar el proyecto final de Laudo y Dictamen al Subcomisionado Jurídico o en ausencia de éste, al Comisionado para su aprobación y firma.
10. Promover la capacitación del personal subordinado para la mejor eficacia y eficiencia de la subdirección
11. Identificar las tendencias de demanda de servicios y capacidad resolutive para implementar en su caso acciones dirigidas a lograr las metas establecidas.
12. Programar los periodos vacacionales del personal subordinado en coordinación con la Subdirección Administrativa para que se puedan disfrutar sin afectar la operatividad del Departamento.
13. Analizar los resultados de los indicadores del Departamento para identificar desviaciones y promover acciones tendientes a lograr los objetivos deseados.
14. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.

Coordinación interna	
CON	PARA
<p>El Subcomisionado Jurídico.</p> <p>El Subdirector Administrativo.</p> <p>Los Jefes de Departamentos.</p> <p>El Jefe de Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de Información.</p> <p>Los Jefes de Oficina Médicos y el Jefe de Oficina Jurídica.</p>	<p>Recibir instrucciones, autorizaciones y analizar la información estadística.</p> <p>Participar en la coordinación relacionada con los recursos humanos y financieros del área.</p> <p>Acordar y programar actividades tendientes a mejorar la calidad en los servicios que brinda la comisión, en el cumplimiento de sus atribuciones.</p> <p>Coordinar el manejo de la información.</p> <p>Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como supervisar la elaboración de arbitrajes y dictámenes.</p>
Coordinación externa	
CON	PARA
<p>La Contraloría General.</p> <p>Las Agencias del Ministerio Público estatal, federal y de las fuerzas armadas.</p> <p>La Comisión Estatal de Derechos Humanos.</p> <p>La contraloría interna del Instituto Mexicano del Seguro Social.</p>	<p>Elaborar y/o modificar manuales</p> <p>Atender asuntos relacionados con las solicitudes de dictámenes.</p> <p>Coordinar actividades que den cumplimiento al convenio suscrito y que sean de competencia.</p> <p>Atender asuntos relacionados con las solicitudes de dictámenes.</p>

Identificación

Nombre del Puesto: Jefe de la Oficina de Elaboración de Dictámenes Médicos.

Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes.

Subordinados inmediatos: Ninguno.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes, previo acuerdo con el Subcomisionado Jurídico.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de elaborar los dictámenes técnicos médicos solicitados por las autoridades legitimadas conforme al Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión, en el marco legal y de la lex artis médica aplicable al caso.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Revisar el expediente remitido por la autoridad peticionaria para identificar el motivo de la queja o denuncia, la entidad nosológica de que se trate así como los actos médicos realizados.
2. Consultar la literatura médica generalmente aceptada en relación a la entidad nosológica de que se trate para identificar las obligaciones de atención médicas aplicables al caso.
3. Cotejar los actos médicos realizados con las obligaciones de atención médica aplicables al caso para identificar el cumplimiento o incumplimiento de estas últimas para elaborar el proyecto de Dictamen.
4. Solicitar al Jefe del Departamento asesoría para cotejar el proyecto de dictamen con la opinión especializada.
5. Elaborar proyecto de dictamen consensuado con el asesor médico especializado para turnarlo a revisión y corrección con el Jefe del Departamento.
6. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.

Coordinación interna

CON

PARA

El Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes.

Recibir asesoría, revisión y corrección del proyecto de dictamen.

Coordinación externa

CON

PARA

Identificación

Nombre del Puesto: Jefe de la Oficina de Elaboración de Arbitrajes Médicos.

Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes.

Subordinados inmediatos: Ninguno.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes, previo acuerdo con el Subcomisionado Jurídico.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de elaborar el análisis médico y la valoración de las pruebas en el proceso de Arbitraje para lo cual se atiende a los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica contenidos en la literatura médica generalmente aceptada así como al marco normativo aplicable a este procedimiento para resolver una controversia entre un usuario y un prestador de servicios de salud.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Analizar el expediente de queja turnado por el Departamento de Conciliación para identificar la enfermedad y los actos médicos motivo de la controversia.
2. Participar en la elaboración del proyecto de compromiso arbitral para establecer el objeto del Arbitraje.
3. Identificar las pruebas médicas que aporten las partes para orientar al Jefe de la Oficina Jurídica de Elaboración de Arbitrajes y Dictámenes en relación a la admisión o desechamiento de las mismas.
4. Determinar en coordinación con el Jefe del Departamento, las pruebas para mejor proveer a fin de contar con elementos probatorios suficientes que permitan establecer la verdad histórica de los hechos.
5. Revisar, en conjunto con el Jefe del Departamento, las pruebas disponibles para determinar el valor probatorio de las mismas.
6. Realizar el análisis médico del caso para determinar la existencia o no de impericia o negligencia.
7. Elaborar el proyecto de Laudo para revisión y corrección por el Jefe del Departamento.
8. Elaborar el Laudo para los efectos procedentes.
9. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.

Coordinación interna

CON

PARA

El Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes.

Recibir asesoría, revisión y corrección del proyecto de Laudo.

Coordinación externa

CON

PARA

Identificación

Nombre del Puesto: Jefe de la Oficina Jurídica de Elaboración de Dictámenes y Arbitrajes.
Jefe inmediato: Subcomisionado Jurídico.
Subordinados inmediatos: Ninguno.
Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Subcomisionado Jurídico, previo acuerdo con el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de conducir el procedimiento de arbitraje y elaborar el estudio jurídico del mismo en el marco de la legislación civil vigente para resolver una controversia entre un usuario y un prestador de servicios de salud utilizando este medio alternativo de solución de conflictos.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Revisar el Expediente de queja turnado por el Departamento de Conciliación para identificar los elementos jurídicos del caso.
2. Elaborar el proyecto de compromiso arbitral y conducir la audiencia para la firma del mismo.
3. Recibir el material probatorio aportado por las partes para decidir su admisión o desechamiento.
4. Coordinar la audiencia arbitral para el desahogo de pruebas y alegatos.
5. Valorar en conjunto con el Jefe de Departamento, el valor probatorio de las pruebas disponibles, para determinar la procedencia o improcedencia de las prestaciones reclamadas.
6. Verificar la entrega de las prestaciones procedentes para el cumplimiento de los resolutivos del Laudo.
7. Atender en su caso demanda de amparo para dar cumplimiento al mandato judicial.
8. Asesorar en la realización de los Dictámenes Técnico Médicos Institucionales para dar una adecuada respuesta jurídica a la autoridad peticionaria.
9. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.

Coordinación interna

CON	PARA
El Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes.	Conocer los proyectos o acciones decididas por el cuerpo de gobierno en las cuales tenga participación.
Los Jefes de Oficina en el Departamento de Arbitraje y Dictámenes.	Establecer el objeto del arbitraje y determinar la necesidad de pruebas para mejor proveer.
El personal jurídico de los Departamentos de Orientación y Quejas y de Conciliación.	Revisar el proyecto final del laudo y de los dictámenes y aportar opiniones en asuntos de interés jurídico relacionados con la Comisión como elaboración y actualización de reglamentos, manuales, convenios de colaboración etc.

Coordinación externa

CON	PARA
La Comisión Nacional de Arbitraje Médico.	Homologar criterios jurídicos. Consultar criterios jurídicos en casos específicos.

Identificación

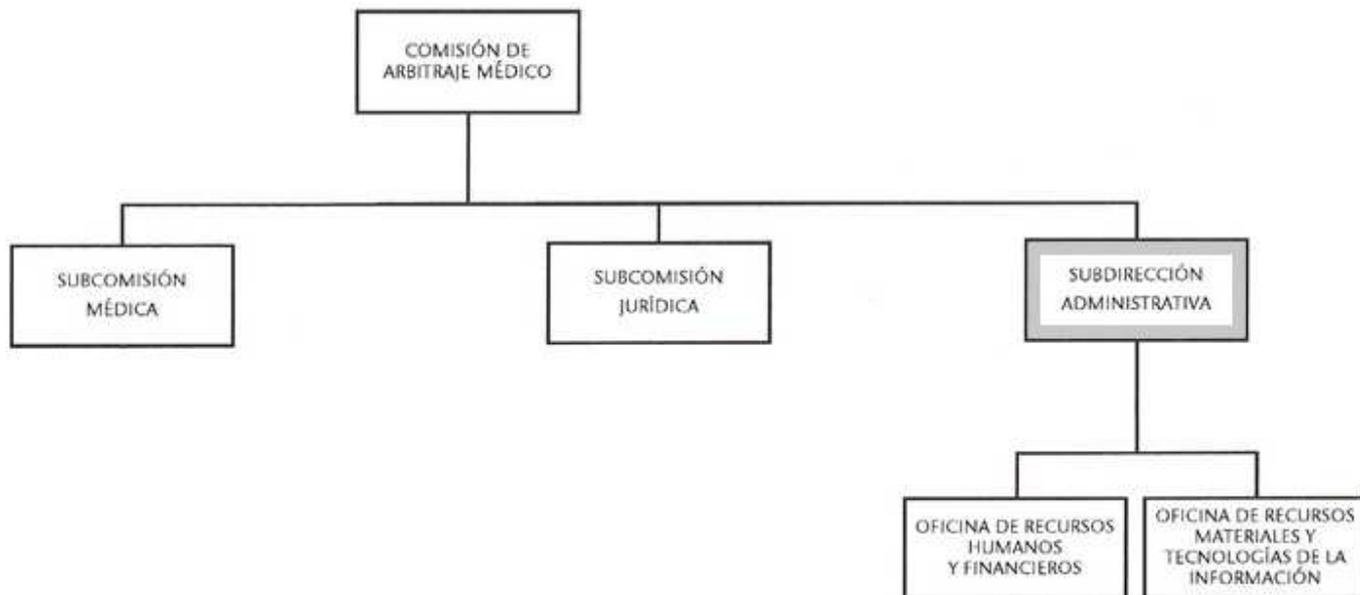
Nombre del Puesto: Subdirector Administrativo.
Jefe inmediato: Comisionado.
Subordinados inmediatos: Jefe de la Oficina de Recursos Humanos y Financieros.
 Jefe de la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de dar cumplimiento a las atribuciones que se confiere el artículo 31 del reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Establecer la adecuada planeación del Programa Operativo Anual para analizar y establecer las metas y presentarlo al Consejo, previa autorización del Comisionado.
2. Establecer la asignación de recursos humanos, financieros y materiales mediante la elaboración del presupuesto anual para lograr una adecuada planeación, programación y presupuestación del gasto.
3. Analizar la información programática presupuestal y financiera del Organismo para realizar las afectaciones, transferencias y recalendarizaciones, de acuerdo con la normatividad aplicable.
4. Implementar lineamientos y políticas administrativas en mejora de la Organización, que permitan la eficiencia y eficacia de los recursos humanos, financieros y materiales.
5. Coordinar a los Subcomisionados y Jefes de Departamentos del Organismo para elaborar y proponer al Comisionado, el Programa Operativo Anual, los Manuales de Organización y de Procedimientos.
6. Solicitar ante la Secretaría de Finanzas y Planeación la asignación Federal y Estatal del presupuesto anual del Organismo, conforme a las disposiciones aplicables.
7. Supervisar la adquisición de materiales, suministros, maquinaria, mobiliario y equipo, así como su distribución, para cubrir las necesidades de las diversas áreas del Organismo.
8. Someter a la autorización del Comisionado, las contrataciones del personal de confianza y las reubicaciones, liquidaciones y pago de cualquier remuneración salarial, para controlar los movimientos de altas y bajas, cambio de adscripción, transferencias, reubicaciones, licencias, permisos, aplicación de estímulos y recompensas y demás incidencias, conforme a las disposiciones aplicables.
9. Supervisar mensualmente los estados financieros del Organismo y remitirlos al Comisionado para su autorización y a su vez presentarlos en la Secretaría de Finanzas y Planeación, para su correspondiente inclusión en la cuenta pública.
10. Proponer al Comisionado, la suscripción de los contratos de arrendamiento de bienes inmuebles que se requieran para el buen funcionamiento y operación del Organismo.
11. Informar al Comisionado sobre el avance del programa financiero y de resultado, así como hacer las previsiones correspondientes que permitan el logro de los objetivos del Organismo.
12. Supervisar la actualización de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles del Organismo.
13. Supervisar la elaboración de reportes estadísticos que permitan conocer la evolución programática y financiera de la Comisión; así como para atender los requerimientos de información de las diversas instancias.
14. Cumplir con los ordenamientos legales que rijan en materia de adquisiciones, abastos, conservación, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles y proponer las políticas y criterios que se consideren convenientes para racionalizar y optimizar el desarrollo de los programas correspondientes.
15. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna	
CON	PARA
<p>El Comisionado.</p> <p>Los Subcomisionados.</p> <p>Los Jefes de Departamentos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz</p> <p>La Contraloría Interna.</p> <p>Los subordinados.</p>	<p>Coordinar los temas administrativos a tratar en el Consejo, así como para la aplicar las indicaciones administrativas que el Comisionado determine.</p> <p>Coordinar los trabajos administrativos que confieren a las áreas.</p> <p>Coordinar la elaboración del Programa Operativo Anual, así como tratar temas relativos a la operación eficiente y eficaz de los recursos aplicados en la institución.</p> <p>Apoyar la entrega de información necesaria para el desarrollo oportuno de las auditorías.</p> <p>Coordinar los trabajos administrativos se realizan en el área.</p>
Coordinación externa	
CON	PARA
<p>El director de Control Presupuestal de la Secretaría de Finanzas y Planeación.</p> <p>El Jefe del Departamento de Pagos de Secretaría de Finanzas y Planeación.</p> <p>La Tesorería de Secretaría de Finanzas y Planeación.</p>	<p>Dar seguimiento a la autorización presupuestal del ejercicio correspondiente.</p> <p>Dar seguimiento a las transferencias presupuestales autorizadas, y la aplicación correcta de los recursos de acuerdo a los lineamientos establecidos.</p> <p>Dar seguimiento a la radicación de las órdenes de pago de los recursos de acuerdo a la ministración del mismo.</p> <p>Dar seguimiento y tratamiento directo de los asuntos administrativos que confieran.</p>

Identificación

Nombre del Puesto: Jefe de la Oficina de Recursos Humanos y Financieros.

Jefe inmediato: Subdirector Administrativo.

Subordinados inmediatos: Ninguno.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Subdirector Administrativo, previo acuerdo con el Comisionado.

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de coadyuvar en la eficiencia operacional de la aplicación de los registros contables, así como en la coordinación de las actividades enmarcadas por la directriz de los mandos superiores.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
15 Junio 2012	05 Sept. 2012	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo

Funciones

1. Llevar un registro contable, para cumplir con los requisitos fiscales, lineamientos y normativa vigentes.
2. Llevar un registro de control y aplicación del presupuesto de egresos anual autorizado para cumplir con los requisitos fiscales, lineamientos y normativa vigentes.
3. Planificar, controlar y registrar las remuneraciones al personal para cumplir con los requisitos laborales lineamientos y normativa vigentes.
4. Llevar un registro y control de impuestos, para cumplir con los requisitos fiscales, lineamientos y normativa vigentes.
5. Elaborar reportes administrativos, para cumplir con los requisitos contables, lineamientos y normativa vigentes.
6. Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones.

Coordinación interna

CON

PARA

El Subdirector Administrativo.

Los apoyos administrativos.

Coordinar las actividades correspondientes a la subdirección de administración.

Coordinar la captura y elaboración de pólizas cheque, así como de actividades inherentes a la actividad del área.

Coordinar las actividades administrativas específicas de control y supervisión.

Coordinación externa

CON

PARA

El departamento de Glosa de Servicios de Salud de Veracruz.

Validar y aplicar los cortes de gasto de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

Identificación

Nombre del Puesto: Jefe de la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información.
Jefe inmediato: Subdirector Administrativo.
Subordinados inmediatos: Ninguno.

Suplencia en caso de ausencia temporal: El servidor público que designe el Subdirector Administrativo, previo acuerdo con el Comisionado.

Descripción general

Lograr la eficaz articulación de las fases que intervienen en el proceso de suministro, con el fin de proveer a la Institución de los insumos necesarios para su óptimo funcionamiento y el aseguramiento de los bienes de activo fijo hasta su destino final.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Comisionado de Arbitraje Médico	Consejo Directivo
15 Junio 2012	05 Sept. 2012			

Funciones

1. Participar en la formulación de normas, sistemas y procedimientos para la administración de los Recursos Materiales.
2. Coordinar el proceso anual de programación y presupuestación para cubrir necesidades de bienes e insumos.
3. Vigilar el cumplimiento de las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo para el mejor desempeño de las actividades.
4. Motivar y apoyar los programas de capacitación administrativa para los trabajadores del Área de Recursos Materiales.
5. Coordinar la ejecución del Programa Anual de Adquisiciones de bienes muebles e insumos.
6. Participar como miembro del Subcomité de Adquisiciones y Obras Públicas.
7. Someter a la aprobación del Subdirector de Administración los programas de trabajo elaborados en el área de Recursos Materiales.
8. Suscribir los Contratos o pedidos elaborados por el Departamento de Adquisiciones.
9. Dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento de los Departamentos dependientes de esta área de Responsabilidad.
10. Vigilar que el Sistema Informático implementado para el abastecimiento de insumos cumpla con las necesidades requeridas para su mejor aprovechamiento.
11. Vigilar que el destino final de los bienes muebles se realice de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la Ley de la materia.
12. Proporcionar a los Órganos Internos de Control, la documentación que soliciten con motivo de auditorías, supervisiones, revisiones, etc.
13. Autorizar con su firma las requisiciones de bienes e insumos para ser atendidas por los almacenes.
14. Proporcionar y coordinar medio de transporte a las áreas usuarias, en base a sus necesidades.
15. Elaborar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades que conforman el parque vehicular para mantenerlo en condiciones óptimas de uso.
16. Elaborar el programa de trabajo para los oficiales de transporte de las comisiones a desempeñar.
17. Verificar de conformidad con la normatividad la asignación y uso de los vehículos.
18. Tramitar y entregar con oportunidad los documentos que permitan el tránsito legal de los vehículos en las carreteras del país.
19. Abastecer el combustible del parque vehicular de la Institución.
20. Llevar un control del consumo de combustibles del parque vehicular.
21. Las demás que le señalen otras disposiciones legales ó le confieran el Director General.

Coordinación interna	
CON	PARA
<p>El Subdirector Administrativo.</p> <p>El Comisionado, los Jefes de Departamentos y personal en general de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.</p>	<p>Coadyuvar a la planeación y realización de los proyectos que permitan efficientar los recursos asignados al organismo.</p> <p>Coadyuvar a solventar los requerimientos para el uso, mejoramiento y optimización de los equipos informáticos y programas de cómputo.</p>
Coordinación externa	
CON	PARA
<p>El Departamento de Informática de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.</p> <p>El Instituto Veracruzano de Acceso a la Información.</p> <p>El público en general.</p>	<p>Establecer mecanismos de actualización del Sistema de Atención de Quejas Médicas y entrega de reportes estadísticos.</p> <p>Coordinar las solicitudes de información dentro de los portales establecidos por el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información.</p> <p>Dar seguimiento puntual a los asuntos solicitados por la ciudadanía, a través del correo electrónico institucional y del portal de Internet de esta Comisión.</p>

VII DIRECTORIO

DR. EMILIO STADELMANN LOPEZ
COMISIONADO

DR. JORGE LUIS HERRERA BELTRAN
SUBCOMISIONADO MÉDICO

LIC. ROBERTO VIRGEN RIVEROLL
SUBCOMISIONADO JURÍDICO

LC. EDITH RIVERA CORTES
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

DR. ALFREDO GUERRERO HERNANDEZ
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ORIENTACION Y QUEJAS

DR. JORGE OCTAVIO FLORES ESTEVA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ARBITRAJES Y DICTAMENES

MANUAL GENERAL DE ORGANIZACION APROBADO EN SESION DE CONSEJO DE
FECHA 05 DE SEPTIEMBRE DEL 2012.



ELABORA EL PRESENTE MANUAL DE ORGANIZACIÓN



LC. Edith Rivera Cortés
Subdirector Administrativo

REVISA EL PRESENTE MANUAL DE ORGANIZACIÓN



Dr. Emilio Stadelmann López
Comisionado