



**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO, EN EL EJERCICIO DE LA ATRIBUCIÓN QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO 2.28 DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO; Y**

**C O N S I D E R A N D O**

Que el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, establece que para que la gobernabilidad sea efectiva, debe ser democrática y apegada a derecho. Lo anterior requiere que las instituciones estatales tengan las capacidades y los recursos necesarios para desempeñar cabalmente sus funciones y tener la capacidad de responder de manera legítima y eficaz a las demandas que le plantea la sociedad.

En la actualidad se reconoce la imperiosa necesidad de implementar un conjunto de estrategias y acciones orientadas a fortalecer la capacidad institucional y la reingeniería de la estructura, mismas que deben ser acordes a la realidad nacional y al desarrollo e implementación de mejores prácticas para la innovación, modernización, simplificación y calidad de la Administración Pública Estatal.

Que para cumplir con los objetivos y líneas de acción propuestas, se deberán mejorar las capacidades de la administración, garantizando la gobernabilidad, la legalidad, la eficiencia gubernamental y la rendición de cuentas, así como la igualdad y la equidad de género.

Que la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México en concordancia con la visión del Gobierno, busca contribuir con el Pilar Social y el Eje 2 del Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023: "Gobierno Capaz y Responsable"; situando al alcance de las y los mexiquenses los servicios de esta Institución Gubernamental, atendiendo en tiempo y forma las legítimas inconformidades de la ciudadanía, derivadas de su relación con los servicios de salud públicos y privados de la entidad.

Que en el artículo 2.26 del Código Administrativo del Estado de México, se establece que la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto contribuir a la solución de los conflictos suscitados entre los usuarios y prestadores de servicios médicos.

Que en fecha 11 de abril del 2003, se publicó en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, en el que se establecieron las atribuciones y líneas de autoridad de las unidades administrativas básicas que integran la estructura de organización autorizada a esta Institución.

Que de acuerdo con el artículo 5º de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, todos los individuos son iguales y tienen las libertades, derechos y garantías que la Constitución y las leyes establecen; siendo uno de ellos el derecho a la información pública, debiendo los poderes públicos y los órganos autónomos transparentar sus acciones, garantizando el acceso a este derecho y protegiendo los datos personales en los términos que señale la ley reglamentaria.

Que la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, en su artículo 139 Bis primer párrafo, establece que la Mejora Regulatoria y el Gobierno Digital son instrumentos de desarrollo, siendo obligatorio para el Estado y los municipios, sus dependencias y organismos auxiliares, implementar de manera permanente, continua y coordinada sus normas, actos, procedimientos y resoluciones, ajustándose a las disposiciones que establece esta Constitución, a fin de promover



políticas públicas relativas al uso de las tecnologías de la información e impulsar el desarrollo económico del Estado de México.

Que el Reglamento de la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 14 de marzo de 2016, contempla en su artículo 7 fracción II la obligación de impulsar la armonización legislativa con perspectiva de género en las leyes, reglamentos y demás disposiciones que se requieran para la planeación, programación, presupuestación y evaluación de las actividades del Poder Ejecutivo del Estado.

Que atendiendo a las reformas implementadas en el Título Séptimo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como la expedición de la Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios, la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, la Ley Orgánica del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y la reforma al artículo 38 bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, para la creación e implementación del Sistema Estatal Anticorrupción en la entidad, publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 30 de mayo de 2017, se publicó en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del 7 de septiembre del 2017, el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, en el cual se establecen las atribuciones de los órganos internos de control de las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública del Estado de México.

Que derivado de las anteriores consideraciones, resulta necesario que la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, expida un nuevo Reglamento Interno, congruente con su naturaleza jurídica y la estructura orgánica vigente, con la finalidad de precisar las líneas de autoridad de sus unidades administrativas básicas, así como establecer una adecuada distribución del trabajo que mejore sustancialmente su organización y funcionamiento.

En mérito de lo expuesto, se expide el siguiente:

## **REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO**

### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.-** El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización y el funcionamiento de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

**Artículo 2.-** Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

**I. Arbitraje**, al procedimiento mediante el cual se da solución a un conflicto o controversia de carácter médico entre una persona usuaria o sus familiares y el prestador de servicios médicos, cuando voluntariamente las partes eligen como árbitro a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, una vez que no conciliaron sus intereses durante el procedimiento de conciliación, y cuyo inicio se formaliza mediante la firma de un compromiso arbitral y se concluye con la emisión del laudo respectivo.

**II. Atención médica**, al conjunto de servicios que se proporcionan a las y los usuarios, con el fin de proteger, tutelar, promover y restaurar su salud.

**III. Código**, al Código Administrativo del Estado de México.

**IV. Comisión**, a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.



**V. Comisionado**, a la persona titular de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

**VI. Conciliación**, al procedimiento en el que, una persona consultora médica y jurídica asiste a las partes (persona usuaria o sus familiares y prestadores de servicio médicos) facilitándoles la conciliación de las diferencias derivadas de la prestación de un servicio de salud mediante el diálogo y la propuesta de soluciones legales, equitativas y justas al conflicto, adoptadas de mutuo acuerdo, otorgándose el perdón ante cualquier otra instancia.

**VII. Consejo**, al Consejo de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

**VIII. Opinión técnico-médica institucional**, a la emisión de una apreciación técnico-médica institucional de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, emitida en forma discrecional, respecto de una queja de que conozca y considere que por la naturaleza de los hechos y consecuencias producidas sea necesario, o bien sobre cuestiones de interés general.

**IX. Peritaje o dictamen**, al informe sobre el examen de hechos, documentos u objetos, de carácter técnicomédico institucional, realizado de manera colegiada por especialistas en alguna rama médica, cuyo resultado permita a las autoridades contar con elementos de convicción para atender controversias sobre la prestación de servicios de salud.

**X. Prestadores de servicios médicos**, a las instituciones de salud de carácter público, privado o social, así como a las personas profesionales, técnicas y auxiliares que ejerzan libremente cualquier actividad relacionada con el área médica y paramédica.

**XI. Queja**, a la inconformidad que alude una o un usuario del servicio de salud sobre la prestación del mismo en instituciones públicas o privadas, por una o un profesional, técnico o auxiliar de la medicina.

**XII. Servidores públicos**, a toda persona adscrita a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, que desempeñe un empleo, cargo o comisión al interior de la misma.

**XIII. Usuario**, a la persona que solicite cualquier servicio de los que ofrece la Comisión y/o que haya recibido atención médica y se encuentra ante una posible inconformidad.

**Artículo 3.-** La Comisión se sujetará a lo dispuesto por la Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares del Estado de México y su Reglamento, el Código Administrativo del Estado de México, el presente Reglamento, y lo que establezcan otros ordenamientos aplicables, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes de la materia.

**Artículo 4.-** La Comisión es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con autonomía técnica para emitir sus laudos y dictámenes o peritajes médicos, que tiene a su cargo el despacho de los asuntos que le encomiendan el Código y demás disposiciones legales.

**Artículo 5.-** La Comisión se excusará del conocimiento de inconformidades cuando éstas provengan de los supuestos siguientes:

**I.** Contra actos u omisiones médicas que constituyan delito o conductas sancionadas por la ley penal.

**II.** Contra actos u omisiones médicas que se ventilen al mismo tiempo en otra instancia o ante diversa autoridad.

**III.** Cuando se trate de inconformidades cuyo objeto sea el de obtener pruebas preconstituidas para el inicio de un procedimiento judicial.



**IV.** Cuando se trate de hechos ocurridos en un periodo de tiempo de más de cinco años a la presentación de la inconformidad.

**Artículo 6.-** Para el estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, el Comisionado se auxiliará de las unidades administrativas básicas siguientes:

- I.** Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas.
- II.** Subcomisión de Conciliación, Arbitraje e Igualdad de Género.
- III.** Unidad de Calidad en el Servicio Médico.
- IV.** Unidad de Peritajes.
- V.** Delegación Naucalpan.
- VI.** Delegación Texcoco.
- VII.** Delegación Ixtapan de la Sal.
- VIII.** Unidad de Apoyo Administrativo.

La Comisión contará con un Órgano Interno de Control, así como, con las demás unidades administrativas que le sean autorizadas, cuyas funciones y líneas de autoridad se establecerán en su Manual General de Organización; asimismo, se auxiliará del personal, órganos técnicos y administrativos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones, de acuerdo con su estructura orgánica, presupuesto de egresos y normatividad aplicable.

**Artículo 7.-** La Comisión, Subcomisiones, Unidades, Delegaciones y demás unidades administrativas que la integran, conducirán sus actividades en forma programada con base en la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios y su reglamento, en el Plan de Desarrollo del Estado de México, así como en los programas a su cargo.

## **CAPÍTULO II DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN**

**Artículo 8.-** El Consejo es el Órgano de Gobierno de la Comisión, sus determinaciones serán obligatorias para el Comisionado y las unidades administrativas que la integran.

**Artículo 9.-** El Consejo tendrá las atribuciones siguientes:

- I.** Establecer las normas, políticas, estrategias y lineamientos generales a las que deba sujetarse la Comisión.
- II.** Aprobar el Programa Anual de Trabajo de la Comisión.
- III.** Aprobar y expedir el Reglamento Interno del Organismo y demás disposiciones que regulen la organización y el funcionamiento de la Comisión.
- IV.** Aprobar la estructura orgánica y la plantilla de plazas de la Comisión, y someterla a la autorización de la Oficialía Mayor.
- V.** Conocer y atender los asuntos que someta a su consideración el Comisionado.
- VI.** Nombrar y, en su caso, remover a propuesta del Comisionado a las o los titulares de las unidades administrativas de la Comisión.
- VII.** Evaluar periódicamente el funcionamiento de la Comisión y proponer medidas para su



mejoramiento.

**VIII.** Conocer los avances programáticos que le presente el Comisionado.

**IX.** Aprobar los anteproyectos de presupuesto anual de ingresos y de egresos de la Comisión, así como el programa de inversiones

**X.** Las demás que le confieran otras disposiciones legales.

**Artículo 10.-** El consejo se integrará y funcionará de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables; Las personas integrantes del Consejo realizarán sus funciones de forma honorífica y tendrán derecho a voz y voto, a excepción de la persona Comisario y el invitado permanente representante de la Consejería Jurídica, quienes sólo tendrán derecho a voz.

**Artículo 11.-** Cuando los manuales de procedimientos no dispongan las formas para la atención de algunas quejas que sean presentadas a la Comisión, el Consejo las resolverá, y sus declaraciones podrán ser tomadas en consideración para resolver subsecuentes situaciones similares.

**Artículo 12.-** La o el presidente del Consejo podrá invitar a las o los expertos, especialistas o profesionales de la medicina o representantes de la sociedad, para que emitan opinión sobre los asuntos a tratar en las sesiones del Consejo.

**Artículo 13.-** Los servidores públicos de la Comisión podrán asistir a las sesiones del Consejo, por acuerdo de éste, a fin de que proporcionen o rindan los informes que se requieran para la atención de los asuntos de su competencia.

**Artículo 14.-** Las y los vocales ante el Consejo podrán ser removidos de su cargo cuando incumplan las obligaciones del mismo, independientemente de las responsabilidades administrativas que resulten del procedimiento administrativo que sustancie el Órgano Interno de Control.

### **CAPÍTULO III DE LAS ATRIBUCIONES DEL COMISIONADO**

**Artículo 15.-** Corresponde al Comisionado las atribuciones siguientes:

**I.** Representar legalmente a la Comisión, con las facultades de una persona apoderada general para pleitos y cobranzas, de administración y para actos de dominio, con todas las facultades que requieran cláusula especial conforme a la ley, y sustituir y delegar esta representación en personas apoderadas para que las ejerzan individual o conjuntamente. Para actos de dominio requerirá de la autorización expresa del Consejo, de acuerdo con la legislación vigente.

**II.** Ejecutar los acuerdos del Consejo.

**III.** Conducir y vigilar el cumplimiento de los objetivos y programas de la Comisión.

**IV.** Someter a la aprobación del Consejo el proyecto de Programa Anual de Trabajo de la Comisión.

**V.** Presentar al Consejo para su aprobación el Reglamento Interno, estructura orgánica, manuales administrativos y demás disposiciones de observancia general que regulen la organización y el funcionamiento de la Comisión.

**VI.** Suscribir acuerdos, convenios y contratos, así como lo demás actos jurídico-administrativos en los que participe la Comisión, informando de ello al Consejo.



- VII.** Someter a la aprobación del Consejo los nombramientos de las y los titulares de las unidades administrativas de la Comisión que le correspondan.
- VIII.** Nombrar y remover al personal de la Comisión cuyo nombramiento y remoción no esté determinado de otra manera.
- IX.** Rendir a la o al Titular del Ejecutivo del Estado un Informe Anual sobre las actividades de la Comisión.
- X.** Ordenar la práctica de diligencias necesarias para el cumplimiento del objeto de la Comisión.
- XI.** Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones.
- XII.** Vigilar el cumplimiento de los laudos que emita la Comisión cuando actúe como árbitro, así como de los convenios que se deriven de los procedimientos de conciliación y arbitraje respectivos.
- XIII.** Promover la difusión de los derechos y obligaciones en materia de salud, así como las funciones de la Comisión.
- XIV.** Determinar, dirigir y controlar la política interna de la Comisión, con sujeción a los lineamientos que emita el Consejo.
- XV.** Someter a la aprobación del Consejo los proyectos de Presupuesto Anual de Ingresos y de Egresos de la Comisión y verificar su oportuna y correcta ejecución.
- XVI.** Promover y vigilar el funcionamiento de las delegaciones de la Comisión.
- XVII.** Resolver las dudas que se susciten con motivo de la interpretación o aplicación del presente Reglamento.
- XVIII.** Habilitar en casos especiales y cuando el servicio así lo requiera, a la o al Subcomisionado para ejercer las atribuciones de la o del Subcomisionado ausente, sin perjuicio de que él o ella las pueda ejercer directamente.
- XIX.** Presidir el Comité Interno de Obra Pública de la Comisión, conforme a la normatividad aplicable.
- XX.** Cumplir con las disposiciones en materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, en términos de la normatividad aplicable.
- XXI.** Promover acciones para la modernización administrativa, Mejora Regulatoria, Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en los trámites y servicios que presta la Comisión, así como su ejecución y cumplimiento.
- XXII.** Promover que los planes y programas de la Comisión sean realizados con perspectiva de género y respeto a los derechos humanos.
- XXIII.** Promover al interior de la Comisión el cumplimiento de las disposiciones en materia archivística y de administración de documentos establecidas en la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios y en otras disposiciones jurídicas aplicables, y
- XXIV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas aplicables y aquellas que le encomiende el Consejo.

#### **CAPÍTULO IV**

### **DE LAS ATRIBUCIONES GENÉRICAS DE LAS Y LOS TITULARES DE LAS SUBCOMISIONES, UNIDADES Y DELEGACIONES**



**Artículo 16.-** Al frente de cada Subcomisión, Unidad, y Delegación habrá una o un titular, quien se auxiliará de los servidores públicos que las necesidades del servicio requieran, de acuerdo con la organización interna autorizada a la Comisión y con el presupuesto de egresos respectivo.

**Artículo 17.-** Corresponde a las y los titulares de las Subcomisiones, Unidades y Delegaciones, las atribuciones siguientes:

**I.** Planear, programar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de las funciones encomendadas a la unidad administrativa a su cargo.

**II.** Acordar con el Comisionado el despacho de los asuntos cuya tramitación corresponda a la unidad administrativa a su cargo.

**III.** Formular los dictámenes, certificaciones, opiniones e informes que les sean solicitados por el Comisionado.

**IV.** Proponer sus actividades con las y los titulares de las demás unidades administrativas de la Comisión para el mejor ejercicio de sus funciones.

**V.** Ejecutar los programas de la unidad administrativa a su cargo.

**VI.** Coordinar sus actividades con las y los titulares de las demás unidades administrativas de la Comisión para el mejor ejercicio de sus funciones.

**VII.** Proponer al Comisionado el ingreso, licencia, promoción, remoción y cese del personal de la unidad administrativa a su cargo.

**VIII.** Participar en la elaboración y actualización de la propuesta de estructura orgánica, reglamento interno, manuales administrativos y demás disposiciones jurídicas aplicables que rijan la organización y el funcionamiento de la Comisión, así como disponer las acciones para su observancia y cumplimiento.

**IX.** Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones y aquellos que les sean señalados por delegación o los que les correspondan por suplencia.

**X.** Proponer al Comisionado la delegación de sus facultades en los servidores públicos subalternos.

**XI.** Asesorar y apoyar, en el ámbito de su competencia, los usuarios de los servicios que presta la Comisión.

**XII.** Cumplir en el ámbito de su competencia con las disposiciones en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.

**XIII.** Proponer a la o al superior inmediato, modificaciones jurídicas y administrativas para la modernización administrativa, Mejora Regulatoria, Gobierno Digital y Gestión de la Calidad en los trámites y servicios que presta la Comisión.

**XIV.** Implementar en el ámbito de su competencia las medidas tendientes a institucionalizar la perspectiva de género, la igualdad sustantiva, la eliminación de toda forma de discriminación y el respeto a los derechos humanos.

**XV.** Cumplir en el ámbito de su competencia con las disposiciones en materia archivística y de administración de documentos establecidas en la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios y en otras disposiciones jurídicas aplicables, y

**XVI.** Las demás que les confieran otras disposiciones jurídicas aplicables y aquellas que les



encomiende el Comisionado.

## **CAPÍTULO V DE LAS ATRIBUCIONES ESPECÍFICAS DE LAS SUBCOMISIONES, UNIDADES Y DELEGACIONES**

**Artículo 18.-** Corresponde a la Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas:

- I.** Asesorar e informar a las personas usuarias y prestadoras de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones en la materia.
- II.** Recibir, admitir o rechazar las quejas presentadas por los usuarios de los servicios médicos, respecto de la presunta irregularidad o negativa en la prestación de servicios de salud.
- III.** Investigar en materia de su competencia los hechos presumiblemente atribuidos a prestadores de servicios médicos, en los términos de las quejas presentadas.
- IV.** Dar seguimiento, en el ámbito de su competencia, a los acuerdos, laudos, dictámenes o peritajes que emita la Comisión.
- V.** Formular el análisis correspondiente para la integración de la resolución arbitral de los procedimientos sometidos a su conocimiento;
- VI.** Remitir a la persona titular de la Subcomisión de Conciliación, Arbitraje e Igualdad de Género las quejas sometidas a la Comisión, para la iniciación del procedimiento de conciliación o de arbitraje.
- VII.** Ordenar la formulación de dictámenes o peritajes, opiniones o informes en asuntos médicos que se soliciten a la Comisión, auxiliándose, en su caso, de la Subcomisión de Conciliación, Arbitraje e Igualdad de Género.
- VIII.** Validar y firmar los acuerdos y dictámenes o peritajes que emita la Comisión en ámbito de su competencia;
- IX.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas aplicables y aquellas que le encomiende el Comisionado.

**Artículo 19.-** Corresponde a la Subcomisión de Conciliación, Arbitraje e Igualdad de Género:

- I.** Investigar, en materia de su competencia, los hechos presumiblemente atribuidos a las personas prestadoras de servicios médicos, en los términos de las quejas presentadas.
- II.** Instar a las partes involucradas en una queja a utilizar el mecanismo para la solución del conflicto, así como conducir el procedimiento de conciliación;
- III.** Proponer a las partes el arbitraje ante la Comisión, como mecanismo para dirimir los conflictos o controversias materia de la queja una vez que no conciliaron sus intereses durante el procedimiento de conciliación.
- IV.** Substanciar el procedimiento de arbitraje.
- V.** Realizar las investigaciones y los estudios que requiera el análisis de la queja, a efecto de someter a consideración del Comisionado, el proyecto de laudo, dictamen o peritaje u opinión técnico-médica institucional que corresponda.
- VI.** Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional.
- VII.** Elaborar los proyectos de manuales administrativos y de procedimientos y someterlos a



consideración del Comisionado.

**VIII.** Elaborar y someter a consideración de la persona titular de la Comisión, los laudos conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;

**IX.** Asesorar, en el ámbito de su competencia, al personal de la Comisión.

**X.** Dar seguimiento, en el ámbito de su competencia, a los acuerdos, laudos, dictámenes o peritajes que emita la Comisión.

**XI.** Elaborar, emitir los acuerdos y ordenar su notificación conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en el ámbito de su competencia;

**XII.** Autorizar la reproducción y/o certificación de las constancias o documentos que obren en los archivos de la Comisión, a petición de las personas titulares de las unidades administrativas o de las autoridades o instituciones en el ejercicio de sus atribuciones;

**XIII.** Autorizar la reproducción y/o certificación de los documentos que obren en los archivos de la Comisión, a petición fundada y motivada de las partes que se encuentren debidamente acreditadas y substanciando un procedimiento ante esta, lo anterior de conformidad con las disposiciones normativas aplicables;

**XIV.** Instrumentar las acciones necesarias para dar cumplimiento con lo establecido en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y en la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres, ambas del Estado de México y demás disposiciones jurídicas aplicables.

**XV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas aplicables y aquellas que le encomiende el Comisionado.

**Artículo 20.-** Corresponde a la Unidad de Calidad en el Servicio Médico:

**I.** Proponer las políticas y lineamientos para mejorar la eficacia de la atención de los usuarios de la Comisión y contribuir en la mejora de la calidad de los servicios de salud.

**II.** Auxiliar al Comisionado en la conducción de las políticas y lineamientos institucionales.

**III.** Aplicar y desarrollar programas de divulgación para dar a conocer, al interior de la Comisión y a la opinión pública, los objetivos, servicios y programas de la Comisión y su avance, de acuerdo con la normativa en la materia, así como la difusión institucional a través de medios digitales.

**IV.** Contribuir a implantar sistemas de gestión de calidad, buscando la permanente mejora continua y eficiencia en la Comisión.

**V.** Coordinar los procesos de información, planeación, programación y evaluación institucional, conforme a la normatividad aplicable.

**VI.** Verificar el apego a la normativa vigente de los expedientes del archivo de la Comisión.

**VII.** Las demás que le confieran otras disposiciones legales y aquellas que le encomiende el Comisionado.

**Artículo 21.-** Corresponde a la Unidad de Peritajes:

**I.** Ordenar, dirigir y controlar la formulación y emisión de los dictámenes o peritajes que se soliciten a la Comisión.

**II.** Recibir, resguardar y devolver la documentación presentada con la solicitud de dictámenes o peritajes.



**III.** Solicitar los datos y documentos que sean necesarios para la correcta emisión de los dictámenes o peritajes solicitados.

**IV.** Las demás que le confieran otras disposiciones legales y aquellas que le encomiende el Comisionado.

**Artículo 22.-** Para la atención de los asuntos de su competencia, la Comisión contará con Delegaciones, las cuales, estarán adscritas directamente a la persona titular de la Comisión.

Corresponde a las Delegaciones de Naucalpan, Texcoco e Ixtapan de la Sal:

**I.** Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones en la materia.

**II.** Recibir o rechazar las quejas presentadas por los usuarios de los servicios médicos, respecto de la presunta irregularidad o negativa en la presentación de servicios de salud.

**III.** Investigar los hechos presumiblemente atribuidos a los prestadores de servicios médicos, respecto de la presunta irregularidad o negativa en la prestación de servicios de salud.

**IV.** Instar a las partes involucradas en una queja a utilizar el mecanismo para la solución del conflicto, así como conducir el procedimiento de conciliación.

**V.** Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para atender sus pretensiones, cuando los asuntos planteados no sean competencia de la Comisión.

**VI.** Registrar las inconformidades presentadas ante la Delegación; así como realizar el seguimiento en el ámbito de su competencia y determinar su trámite;

**VII.** Proponer, tramitar y substanciar el procedimiento de arbitraje;

**VIII.** Realizar las investigaciones y el análisis de la queja, a efecto de elaborar y someter a consideración de la persona titular de la Comisión, el proyecto de Opinión Técnico Médica Institucional o Laudo que corresponda;

**IX.** Elaborar, emitir los acuerdos y ordenar su notificación conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en el ámbito de su competencia;

**X.** Autorizar la reproducción de los documentos que obren en los archivos de la Delegación, a petición fundada y motivada de las partes que se encuentren debidamente acreditadas y substanciado un procedimiento ante esta.

**XI.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas aplicables y aquellas que le encomiende el Comisionado.

**Artículo 22 Bis.-** La denominación de las Delegaciones será la siguiente:

**I. Delegación Naucalpan,** que atenderá en los municipios de:

1. Naucalpan de Juárez;
2. Huixquilucan;
3. Isidro Fabela;
4. Jilotzingo;
5. Nicolás Romero;
6. Atizapán de Zaragoza;



7. Tlalnepantla de Baz;
8. Coyotepec;
9. Cuautitlán Izcalli;
10. Huehuetoca;
11. Tepotzotlán;
12. Villa del Carbón;
13. Coacalco de Berriozábal;
14. Cuautitlán;
- 15 Melchor Ocampo;
16. Teoloyucan;
17. Tultepec;
18. Tultitlán;
19. Apaxco;
20. Hueypoxtla;
21. Jaltenco;
22. Nextlalpan;
23. Tequixquiac;
24. Tonanitla, y
25. Zumpango;

**II. Delegación Texcoco**, que atenderá en los municipios de:

1. Amecameca;
2. Atlautla;
3. Ayapango;
4. Cocotitlán;
5. Chalco;
6. Ecatzingo;
7. Juchitepec;
8. Ozumba;
9. Temamatla;
10. Tenango del Aire;
11. Tepetlixpa;
12. Tlalmanalco;
13. Valle de Chalco Solidaridad;
14. Chimalhuacán;



- 15 Chicoloapan;
16. La Paz;
17. Ixtapaluca;
18. Nezahualcóyotl;
19. Ecatepec de Morelos;
20. Chiautla;
21. Tecámac;
22. Temascalapa;
23. Teotihuacán;
24. Acolman;
25. San Martín de las Pirámides;
26. Otumba;
27. Axapusco;
28. Nopaltepec;
29. Atenco;
30. Chiconcuac;
31. Papalotla;
32. Tepetlaoxtoc;
33. Texcoco; y
34. Tezoyuca;

**III. Delegación Ixtapan de la Sal**, que atenderá en los municipios de:

1. Ixtapan de la Sal;
2. Almoloya de Alquisiras;
3. Joquicingo;
4. Malinalco;
5. Ocuilan;
6. San Simón de Guerrero;
7. Sultepec;
8. Coatepec Harinas;
9. Temascaltepec;
10. Tenancingo;
11. Texcaltitlán;
12. Tonicato;
13. Villa Guerrero;



14. Zacualpan;
- 15 Zumpahuacán;
16. Amatepec;
17. Luvianos;
18. Tejupilco, y
19. Tlatlaya.

Las Subcomisiones atenderán directamente a las personas usuarias de los municipios distintos a los señalados, los cuales, en todo momento podrán acudir a la oficina de su elección.

**Artículo 23.-** Corresponde a la Unidad de Apoyo Administrativo:

**I.** Aplicar las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la programación, presupuestación y administración de los recursos asignados a la Comisión.

**II.** Elaborar y presentar a consideración del Comisionado el proyecto de presupuesto anual de egresos de la Comisión, de acuerdo con la normatividad en la materia.

**III.** Coordinar la integración y actualización de los manuales administrativos de la Comisión, previa aprobación del Consejo, y someterlo a la autorización de la Oficialía Mayor.

**IV.** Aplicar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de adquisiciones, conservación, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles.

**V.** Revisar que los expedientes del archivo de la Comisión cumplan con la normatividad en la materia, previo a su concentración.

**VI.** Diseñar y proponer conjuntamente con las o los titulares de las subcomisiones, el sistema para evaluar el desempeño de la Comisión.

**VII.** Suscribir, previa autorización del Comisionado, los convenios, contratos y demás documentos que impliquen actos de administración relacionados con su competencia.

**VIII.** Expedir certificados y autenticar documentos relacionados con su competencia.

**IX.** Realizar los movimientos de altas, bajas, cambios, permisos y licencias de los servidores públicos de la Comisión, en términos de la normatividad aplicable.

**X.** Presidir los comités de Adquisiciones y Servicios; y de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones de la Comisión, de conformidad con la normatividad aplicable.

**XI.** Coordinar y ejecutar los procedimientos de adquisiciones y servicios, arrendamientos, enajenaciones, obra pública y servicios relacionados con la misma que requiera la Comisión, de acuerdo con la normatividad aplicable.

**XII.** Suscribir los contratos y convenios derivados de los procedimientos adquisitivos de bienes, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, con base en la normatividad aplicable, previo acuerdo del Comisionado.

**XIII.** Rescindir administrativamente los contratos y convenios derivados de los procedimientos que haya celebrado la Comisión e informar al Órgano Interno de Control de la Comisión de las posibles infracciones a que haya lugar.

**XIV.** Coordinar al interior de la Comisión el cumplimiento de las disposiciones en materia archivística y de administración de documentos establecidos en la Ley de Archivos y



Administración de Documentos del Estado de México y Municipios y en otras disposiciones jurídicas aplicables, y

**XV.** Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas aplicables y aquellas que le encomiende el Comisionado.

## **CAPÍTULO VI DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

**Artículo 24.-** Está adscrito orgánica y presupuestalmente a la Comisión, un órgano interno de control, cuyo titular depende funcionalmente de la Secretaría de la Contraloría, con las atribuciones que se establecen en el Reglamento Interior de ésta y los demás ordenamientos legales y administrativos aplicables.

## **CAPÍTULO VII DE LA SUPLENCIA DE LAS Y LOS TITULARES**

**Artículo 25.-** El Comisionado será suplido en sus ausencias menores de 15 días hábiles, por la persona titular de la Subcomisión que designe. En las mayores de 15 días hábiles, por la persona servidora pública que designe la persona Titular del Ejecutivo Estatal.

**Artículo 26.-** Las personas titulares de las Subcomisiones, Jefaturas de Unidad y Delegaciones serán suplidas en sus ausencias menores de 15 días hábiles, por la persona servidora pública de la jerarquía inmediata inferior que designen. En las ausencias mayores de 15 días hábiles, por la persona servidora pública que designe el Comisionado.

## **T R A N S I T O R I O S**

**PRIMERO.-** Publíquese el presente Reglamento en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

**SEGUNDO.-** Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

**TERCERO.-** Se abroga el Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 11 de abril de 2003.

**CUARTO.-** Se derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente Reglamento.

Aprobado por el Consejo de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, según consta en el Acuerdo-CAM/OG/IISE/VIII/2018-17 del Acta de su 2ª Sesión Extraordinaria, celebrada en el Municipio de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México, a los 30 días del mes de agosto del 2018.

**DRA. ELIZABETH DÁVILA CHÁVEZ  
COMISIONADA DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO  
DEL ESTADO DE MÉXICO Y PRESIDENTA DEL CONSEJO  
(RÚBRICA).**



Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 11 de octubre de 2018.  
*Última reforma POGG 8 de mayo de 2025.*

<b>APROBACIÓN:</b>	30 de agosto de 2018.
<b>PUBLICACIÓN:</b>	<a href="#">11 de octubre de 2018.</a>
<b>VIGENCIA:</b>	Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”.

### REFORMAS

Acuerdo por el que se reforman las fracciones I, V, VI, VIII, IX y X del artículo 2, la fracción II del artículo 6, las fracciones I y XXII del artículo 15, las fracciones VIII y XIV del artículo 17, las fracciones I, VI y VII del artículo 18, primer párrafo y las fracciones I, II, III, V, VII, VIII, XIII y XIV del artículo 19, las fracciones I, II, III, IV, V y VI del artículo 20, la fracción III del artículo 21, las fracciones I, III, IV y V del artículo 22, la fracción III del artículo 23, y los artículos 24, 25 y 26; y se adicionan la fracción XXIII al artículo 15, la fracción XV al artículo 17, y la fracción XV al artículo 19 del Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. [Publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de junio de 2021](#), entrando en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”.

Acuerdo por el que se reforman las fracciones VI y XIII del artículo 2, el artículo 3, la fracción XXIII del artículo 15, la fracción XV del artículo 17, las fracciones V y VIII del artículo 18, las fracciones II, VIII, XI, XII y XIII del artículo 19, el primer párrafo y las fracciones IV, VI y VII del artículo 22, la fracción XIV del artículo 23; se adiciona la fracción XXIV al artículo 15, la fracción XVI al artículo 17, la fracción IX al artículo 18, un párrafo segundo y las fracciones VIII, IX, X y XI al artículo 22, el artículo 22 Bis y la fracción XIV al artículo 23 del Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. [Publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 4 de octubre de 2023](#), entrando en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”.

Acuerdo por el que se reforman la fracción X del artículo 2, la fracción IV del artículo 9, el artículo 10, y la fracción III del artículo 23 del Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. [Publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 8 de mayo de 2025](#), entrando en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”.