



# GACETA DEL GOBIERNO



Periódico Oficial del Gobierno del Estado de México  
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130  
Tomo CLXXV A:202/3/001/02

Toluca de Lerdo, Méx., viernes 11 de abril del 2003  
No. 70

## SUMARIO:

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISION DE CONCILIACION Y  
ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE MEXICO.

## "2003. BICENTENARIO DEL NATALICIO DE JOSE MARIA HEREDIA Y HEREDIA"

### SECCION TERCERA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

EL CONSEJO DE LA COMISION DE CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE MEXICO, EN EJERCICIO DE LA ATRIBUCION QUE LE CONFIERE EL ARTICULO 2.28 DEL CODIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MEXICO, EN SESION ORDINARIA CELEBRADA EL VEINTE DE MARZO DE DOS MIL TRES; Y

### CONSIDERANDO

Que uno de los propósitos de la presente administración es la modernización del marco jurídico estatal, para dar mayor eficacia a la actividad de los órganos de la administración pública, particularmente aquellos que se relacionan con la salud y el bienestar social; garantizando con ello el estado de derecho y un gobierno democrático cuya prioridad es elevar las condiciones de vida de los mexiquenses.

Que el perfeccionamiento del marco jurídico y de la normatividad en general, contribuirá a que la administración pública pueda cumplir, con absoluto respeto a las instituciones y al estado de derecho, con la misión, la visión y los ocho ejes rectores que sustentan el Plan de Desarrollo del Estado de México 1999-2005.

Que mediante Acuerdo del Ejecutivo del Estado publicado en "Gaceta del Gobierno", el 12 de febrero de 1998, se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México, como un órgano desconcentrado del Instituto de Salud del Estado de México, con el objeto de contribuir a la solución de los conflictos suscitados entre los usuarios y prestadores de servicios médicos; ordenamiento que fue incorporado al texto del Código Administrativo del Estado de México, en su libro segundo, aprobado por decreto número 41 de la H. "LIV" Legislatura del Estado de México, y publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno" el 13 de diciembre del 2001, cambiando la Comisión su naturaleza jurídica a organismo público descentralizado, así como su denominación a Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

Que derivado de la anterior determinación jurídica, es necesario que la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México expida un nuevo reglamento interior que sea congruente con su naturaleza jurídica y precise el ámbito competencial de las unidades administrativas básicas que la integran, a fin de establecer una adecuada distribución del trabajo que mejore su organización y funcionamiento.

En mérito de lo expuesto, ha tenido a bien expedir el siguiente:

### REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISION DE CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE MEXICO

#### CAPITULO I DE LAS 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 entiende por:

- I. Código, al Código Administrativo del Estado de México.
- II. Comisión, a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
- III. Consejo, al Consejo de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
- IV. Comisionado, al Comisionado de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
- V. Atención médica, al conjunto de servicios que se proporcionan a los usuarios, con el fin de proteger, tutelar, promover y restaurar su salud.
- VI. Prestadores de servicios médicos, a las instituciones de salud de carácter público, privado o social, así como a los profesionales, técnicos y auxiliares que ejerzan libremente cualquier actividad relacionada con la práctica médica.
- VII. Usuario, a la persona que solicita, requiere y obtiene la atención de los prestadores de servicios médicos para proteger, promover y restaurar su salud física o mental.
- VIII. Queja, a la inconformidad que alude un usuario del servicio de salud sobre la prestación del mismo en instituciones públicas o privadas, por un profesional, técnico o auxiliar de la medicina.
- IX. Conciliación, al acto por el cual las partes encuentran una solución a sus diferencias y la actividad que sirve para ayudar a las partes en controversia (médico y paciente) a allanar sus diferencias y llegar a una transacción amistosa o a una solución adoptada de mutuo acuerdo.
- X. Arbitraje, a la vía mediante la cual se da solución a un conflicto o controversia por la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, cuando así lo soliciten las partes, siguiendo un procedimiento.
- XI. Peritaje o dictamen, al informe sobre el examen de hechos, documentos u objetos, realizado por un especialista en alguna ciencia, técnica o arte (peritos de la Comisión de Conciliación y Arbitraje del Estado de México), cuyo resultado permita a las autoridades contar con elementos de convicción para atender controversias sobre la prestación de servicios de salud.
- XII. Opinión Técnico-Médica, al juicio fundado de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, emitido en forma discrecional, ya sea 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.

**Artículo 3.-** 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 4.-** 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 5.-** Para el estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, así como para atender las funciones de control y evaluación que le correspondan, el Comisionado se auxiliará de las unidades administrativas básicas siguientes:

- I. Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas.
- II. Subcomisión de Conciliación y Arbitraje.
- III. Unidad de Calidad en el Servicio Médico.
- IV. Unidad de Peritajes.
- V. Delegación Valle de México.
- VI. Unidad de Apoyo Administrativo.

El Comisionado se auxiliará de los servidores públicos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones, de acuerdo con la normatividad aplicable y con el presupuesto respectivo.

**Artículo 6.-** La Comisión, Subcomisiones, Unidades, Delegación 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.

## CAPITULO II DEL CONSEJO DE LA COMISION

**Artículo 7.-** 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 8.-** 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 Secretaría de Administración.
- 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 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 9.-** Para el adecuado desarrollo de las sesiones del Consejo, habrá un Secretario Técnico, quien será el Subcomisionado de Conciliación y Arbitraje.

**Artículo 10.-** Los integrantes del Consejo realizarán sus funciones de forma honorífica y tendrán derecho a voz y voto, a excepción del Secretario Técnico y del Comisario, 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.-** El Presidente del Consejo podrá invitar a 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.-** Los vocales ante el Consejo podrán ser removidos de su cargo, siguiendo el mismo procedimiento que se adoptó para su nombramiento, cuando incumplan sus obligaciones que este encargo les confiere.

### CAPITULO III DE LAS ATRIBUCIONES DEL COMISIONADO

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

- I. Representar legalmente a la Comisión, con las facultades de un apoderado 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 uno o más apoderados 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 los 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 los titulares de las unidades administrativas de la Comisión.
- VIII. Nombrar y remover al personal de la Comisión cuyo nombramiento o remoción no esté determinado por el Consejo.
- IX. Rendir 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 la delegación 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, al Subcomisionado que él determine para ejercer las atribuciones del otro Subcomisionado, sin perjuicio de que las otorgadas a éste las pueda ejercer directamente el Comisionado.
- XIX. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas y el Consejo.

#### CAPITULO IV DE LAS ATRIBUCIONES GENERICAS DE LOS SUBCOMISIONADOS, JEFES DE UNIDAD Y DELEGADO

**Artículo 16.-** Al frente de cada Subcomisión y Unidad, así como de la Delegación habrá 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 los Subcomisionados, Jefes de Unidad y Delegado, las atribuciones genéricas 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, peritajes, certificaciones, opiniones e informes que les sean solicitados por el Comisionado.
- IV. Proponer al Comisionado la integración de estrategias en el programa anual de actividades y en el presupuesto de egresos de la Comisión.
- V. Ejecutar los programas de la unidad administrativa a su cargo.
- VI. Coordinar sus actividades con 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. Someter a la consideración del Comisionado las medidas que tiendan a lograr el mejor funcionamiento de la unidad administrativa a su cargo.

- 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, a los usuarios de los servicios que presta la Comisión.
- XII. Las demás que les confieran otras disposiciones jurídicas y aquellas que les encomiende el Comisionado.

**CAPITULO V  
DE LAS ATRIBUCIONES ESPECIFICAS DE LAS SUBCOMISIONES,  
UNIDADES Y DELEGACIÓN**

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

- I. Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.
- 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 los 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. Participar en la difusión de los acuerdos, laudos, dictámenes y peritajes que emita la Comisión.
- VI. Remitir al Subcomisionado de Conciliación y Arbitraje 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 y Arbitraje.
- VIII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas y aquellas que le encomiende el Comisionado.

**Artículo 19.-** Corresponde a la Subcomisión de Conciliación y Arbitraje:

- I. Investigar, en materia de su competencia, los hechos presumiblemente atribuidos a los prestadores de servicios médicos, en los términos de las quejas presentadas.
- II. Instar a las partes involucradas en la queja a llegar a la conciliación.
- III. Proponer a las partes el arbitraje de la Comisión, como medida para dirimir los conflictos o controversias materia de la queja.
- 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 técnica-médica 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 en materia de orientación, recepción y valoración de quejas, conciliación y arbitraje, y someterlos a consideración del Comisionado.
- VIII. Establecer las relaciones institucionales del caso, con las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia, con relación a los dictámenes o peritajes médicos que se solicitan a la Comisión.
- IX. Llevar el registro de la situación que guardan las quejas presentadas ante la Comisión.
- X. Asesorar, en el ámbito de su competencia, al personal de la Comisión.

- XI. Dar seguimiento, en el ámbito de su competencia, a los acuerdos, laudos, dictámenes o peritajes que emita la Comisión.
- XII. Difundir los acuerdos, laudos, dictámenes y peritajes que emita la Comisión.
- XIII. Autorizar la expedición de copias certificadas de las constancias que obren en los archivos de la Comisión, a petición debidamente fundamentada y motivada por los titulares de las unidades administrativas del organismo o por las partes que lleven un procedimiento ante esta Institución.
- XIV. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas y aquellas que le encomiende el Comisionado.

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

- I. Proponer políticas y lineamientos para eficientar la atención de los usuarios de los servicios médicos.
- II. Auxiliar al Comisionado en la conducción de las políticas de comunicación social y divulgación de la Comisión y su relación con los medios de información.
- III. Aplicar y desarrollar programas de divulgación para dar a conocer a la opinión pública los objetivos y programas de la Comisión y su avance, de acuerdo con la normatividad en la materia.
- IV. Integrar y mantener actualizado el acervo de la filmoteca y videoteca para su consulta o el desarrollo de programas de la Comisión.
- V. Proponer mecanismos de coordinación con los gobiernos municipales, para el cumplimiento del objeto de la Comisión.
- VI. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas 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 mejor proveer la emisión de los dictámenes o peritajes solicitados.
- IV. Las demás que le confieran las disposiciones jurídicas y aquellas que le encomiende el Comisionado.

**Artículo 22.-** Corresponde a la Delegación Valle de México:

- I. Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.
- II. Recibir 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 los hechos presumiblemente atribuidos a los prestadores de servicios médicos, en los términos de las quejas presentadas.
- IV. Instar a las partes involucradas en la queja a conciliar sus intereses o, en su caso, proponer el procedimiento de arbitraje.
- V. Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para atender sus peticiones, cuando los asuntos no sean competencia de la Comisión.
- VI. Registrar las quejas presentadas ante la Delegación, realizar su seguimiento y determinar su trámite.
- VII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas y aquellas que le encomiende el Comisionado.

**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 de la materia.
- III. Elaborar los manuales administrativos y demás disposiciones de carácter general que regulen la organización y el funcionamiento de la Comisión.
- IV. Aplicar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de adquisiciones, conservación, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles.
- V. Integrar la documentación y mantener actualizado el archivo de la Comisión.
- VI. Diseñar y proponer conjuntamente con los subcomisionados, 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. Las demás que le confieran las disposiciones jurídicas y aquellas que le encomiende el Comisionado.

#### CAPITULO VI DE LA SUPLENCIA DE LOS TITULARES

**Artículo 24.-** El Comisionado será suplido en sus ausencias menores de 15 días, por el Subcomisionado que aquél designe. En las mayores de 15 días, por el servidor público que designe el Gobernador del Estado.

**Artículo 25.-** Los Subcomisionados, Jefes de Unidad y Delegado serán suplidos en sus ausencias menores de 15 días, por el servidor público de la jerarquía inmediata inferior que ellos designen. En las mayores de 15 días, por el servidor público que designe el Comisionado.

#### TRANSITORIOS

**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 Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de abril de 1998.

**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 acta de su Cuarta Sesión Ordinaria, en la ciudad de Toluca de Lerdo, capital del Estado de México, a los veinte días del mes de marzo de dos mil tres.

**DR. TOMAS I. AZUARA SALAS**  
COMISIONADO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO  
DEL ESTADO DE MEXICO Y PRESIDENTE DEL CONSEJO  
(RUBRICA).

**LIC. ENRIQUE G. LAZAGA YAMIN**  
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE  
Y SECRETARIO TECNICO DEL CONSEJO  
(RUBRICA).