MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

CAPITULO I

GENERALIDADES

ANTECEDENTES DE LA COESCAMED

El Gobernador Constitucional de Estado Libre y Soberano de Colima, Fernando Moreno Peña, en ejercicio de la facultad que le confirió el artículo 58, fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima con fundamento en los artículos 4°, de la Ley Orgánica de la Administración Publica y 2°, 3°, apartado A; 12, apartado A; 42, 48 y 52, de la Ley de Salud del Estado de Colima expide el Decreto por el que se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, publicado en el periódico oficial de Estado de Colima del Gobierno Constitucional él 22 de Agosto de 1988.

El Gobernador Constitucional de el Estado Libre y Soberano de Colima, Lic. Jesús Silverio Cabazos Cevallos, expidió decreto por el que se modifica el nombre de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico por él de “Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico”.

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (COESCAMED), es órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud y Bienestar Social, con plena autonomía técnica para emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, con el objeto de contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos.

Resulta necesario que la población cuente con mecanismos que, sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales en la solución de conflictos, contribuyan a tutelar el derecho a la protección de la salud, así como mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos.

En el artículo 8º, fracción II Del Decreto de creación, prevé la elaboración y aprobación del Reglamento Interno, que norme su funcionamiento, estructura y jerarquías, así como las atribuciones de quienes lo integran.

El consejo en sesión del 6 de julio de 1999 aprobó el reglamento de procedimientos para la atención de quejas de la COESAMED publicado el 22 de enero de 2000.

El Consejo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, sesión ordinaria, el 09 de marzo del año 2004, aprobó el Reglamento Interno.

El 30 de Abril del año 2005, se publicó reforma del **REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISIÓN ESTATAL ARBITRAJE MÉDICO. Por acuerdo del consejo en sesión del 09 de marzo de 2004.**

En el Programa Estatal de Salud 1998-2000 contempla la creación de la Comisión como un instrumento importante para elevar la calidad de los servicios que prestan atención medica.

Por otra parte, el titular del Poder Ejecutivo Federal, mediante Decreto publicado en el diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996, creo la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con plena autonomía técnica para emitir sus opiniones, acuerdos y laudos con el objeto de contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos.

Decreto 314…….

Decreto 340……

BASE LEGAL

LEGISLACIÓN APLICABLE:

Ley de la COESCAMED.
Código Civil Federal.
Código Civil para el Estado de Colima. (Aplicable de forma supletoria)
Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Colima. (Aplicable de forma supletoria)
Ley General de Salud.
Ley de transparencia Federal y Estatal.

DECRETOS:

Decreto 314
Decreto 340

REGLAMENTOS:

Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.
Manual de Organización y Procedimientos.

LEGISLACIÓN OBSERVABLE:

LEYES:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.
Ley Orgánica de la Administración Pública.
Ley General de Salud del Estado de Colima.
Ley de la COESCAMED.
Ley General del ISSSTE
Ley del IMSS

REGLAMENTOS:

Reglamento de la Ley General de la Salud.
Reglamento de Quejas Medicas y Gestión Pericial de la CONAMED.

JUSTIFICACION

Se crea la Comisión como un organismo público descentralizado de la Administración Pública, con personalidad jurídica y patrimonio propios, dotado de plena autonomía técnica para emitir opiniones técnicas, recomendaciones, acuerdos, convenios y laudos, que se encargará a través de los procedimientos alternativos de mediar, conciliar y en su caso arbitrar entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos, los conflictos o inconformidades suscitados entre éstos, además de emitir opiniones técnicas, recomendaciones, dictámenes y laudos que en materia médica le sean solicitados por mandato o requerimiento judicial.

ATRIBUCIONES DE LA COESCAMED

La Comisión tendrá por objeto contribuir:

I.- Al cumplimiento de las normas que protegen los servicios de atención médica;

II.- A resolver las desavenencias que se susciten entre los usuarios y prestadores de los servicios médicos y de salud en general, y

III.- Promover la buena práctica de la medicina, coadyuvando en el proceso de mejoría de la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

De conformidad con el artículo 13 de la Ley la Comisión estará integrada jerárquicamente por:

I.- Un Consejo.
Integrado de conformidad al Articulo 14 de la Ley.

II.- Un Comisionado:
Que será el presidente del Consejo.
Tendrá Nivel de Director General.
Contara con una Secretaría Particular.

III.- Dos Subcomisiónados:
a.- Uno Médico;
Que tendrá nivel de Director.
b.- Uno Jurídico;
Que tendrá nivel de Subdirector**.**

IV.- Módulo de Atención:
Que será el Departamento de Orientación, Asesoria y Gestión Inmediata y hará las veces de oficialía de partes, estará integrado por:
a).- Un Médico.
b).- Un Abogado.
c).- Una Trabajadora Social.

V.- Dos Departamentos:
a).-Uno Administrativo
b).-Uno de Informática y Relaciones Públicas.

VI.- Dos Secretarias.
a.- Una para el Comisionado.
b.- Una para los Subcomisiónados.

VII.- Un Mensajero;
Que será Chofer y Notificador.

VIII.- Personal de Limpieza.

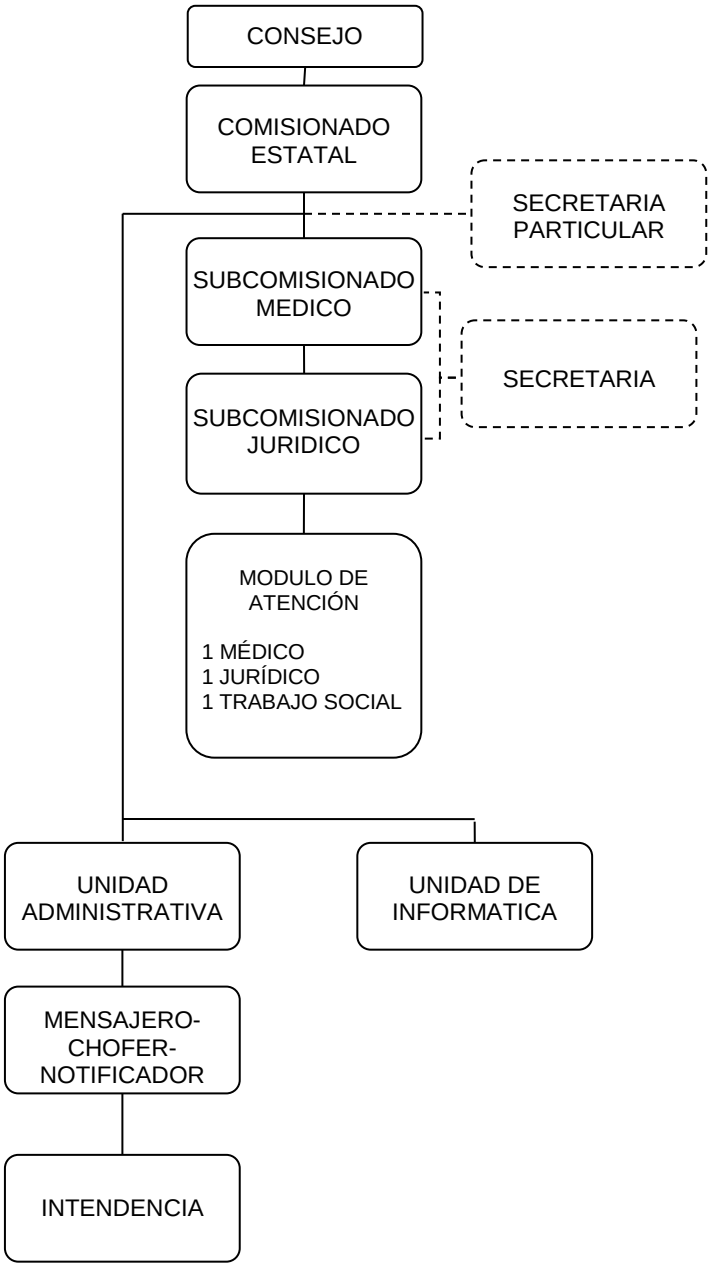
CONSEJO

PUESTOS DEL CONSEJO DE LA COESCAMED	No.
PRESIDENTE	**1**
CONSEJEROS	**10**
SECRETARIO TÉCNICO	**1**
TOTAL DE PERSONAL	**12**

COMISIÓN

CLAVE	PUESTO	CANTIDAD
1.0	**COMISIONADO ESTATAL**	**1**
1.1	SUB COMISIONADO MÉDICO	**1**
1.2	SUB COMISIONADO JURÍDICO	**1**
1.0.1	UNIDAD ADMINISTRATIVA	**1**
1.0.2	DEPTO. DE INFORMÁTICA Y RELACIONES PÚBLICAS	**1**
1.0.3	DEPTO. DE ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y GESTIÓN INMEDIATA	**3**
1.0.0.1	SECRETARÍA PARTICULAR	**1**
1.1.0.1	SECRETARIA	**1**
1.2.0.1	SECRETARIA	**1**
1.0.1.1	MENSAJERO	**1**
1.0.1.1	PERSONAL DE LIMPIEZA	**2**
	TOTAL DE PERSONAL	**14**

ORGANIGRAMA



MISIÓN

Garantizar la atención a los usuarios y prestadores de servicios médicos, en sus inconformidades, resolviendo sus diferencias mediante mecanismos alternos, con respeto, equidad, imparcialidad, honestidad y confidencialidad, contribuyendo con gestiones, recomendaciones, opiniones técnicas y asesorìas a la mejora de la calidad en la atención médica.

VISIÓN

Ser una institución con autonomía plena que contribuya al mejoramiento de la calidad de la atención medica institucional y privada, garantizando los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de salud, todo ello procurando un servicio médico de mayor calidad en beneficio de la sociedad en su conjunto.

ESLOGAN

“POR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA”

VALORES

Profesionalismo**:** Capacidad integral del personal para hacer frente mediante practicas y herramientas suficientes en su desempeño y actuación, en pro de la calidad y satisfacción de los usuarios.

Honestidad: Confidencialidad y honradez en documentos e información, tanto de usuarios como de colaboradores.

Confianza: Para los usuarios, al sentirse seguros de los servicios y profesionalismo del personal de la Comisión.

Amabilidad: Dentro de la Dependencia y hacia todos los usuarios de nuestros servicios.

Seguridad: Con todos los asuntos que se manejen dentro de la Dependencia, con total respeto y confidencialidad.

Responsabilidad: Obligación de nuestra parte para dar solución a las quejas y conflictos y así lograr la satisfacción de los usuarios.

Lealtad: Corresponder a la confianza que tanto los usuarios del servicio médico como los prestadores del servicio médico le confieren a esta Comisión, demostrando vocación absoluta de servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio médico.

OBJETIVO GENERAL DE LA COESCAMED

Atender, a través de medios alternos, las inconformidades derivadas del acto medico, propiciando la solución de las controversias, y contribuir, mediante opiniones y recomendaciones a la mejora de la calidad de la atención médica.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA COESCAMED

I.- Proporcionar asesoría médico-legal, e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones en la materia;

II.- Desahogar los procedimientos alternativos que le competan conforme a esta Ley, su Reglamento u otras disposiciones aplicables;

III.- Recibir, investigar y atender las quejas que presenten los usuarios, por la posible irregularidad en la prestación o negativa de prestación de los servicios médicos;

IV.- Recibir toda la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y los usuarios en relación con las quejas planteadas y, en su caso, requerir aquellas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como investigar las posibles irregularidades en la prestación o negativa de prestación de servicios médicos;

V.- Coadyuvar con celeridad y buena fe en la solución de conflictos derivados de la prestación de servicios médicos, a través de los procedimientos alternativos, por alguna de las siguientes causas:
a).- Probables actos u omisiones derivados de la prestación del servicio médico;

b).- Probables casos de mal praxis, negligencia o impericia, con consecuencias sobre la salud del usuario;

c).- La negación del servicio, y

d).- Aquellas otras que acuerde el Consejo de la Comisión;

VI.- Fungir como árbitro y pronunciar los laudos que corresponden cuando las partes se sometan expresamente a su jurisdicción;

VII.- Desahogar las audiencias entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos y proponer la suscripción de convenios que resuelvan las controversias suscitadas por la atención médica;

VIII.- Emitir opiniones técnicas sobre las quejas de que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia;

IX.- Informar al órgano de control competente, la negativa expresa o tácita de un servidor público de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión en ejercicio de sus atribuciones y la no atención de las recomendaciones.

La confidencialidad o reserva de documentos o de información oficial que establezca expresamente la Ley o se determine conforme a la misma, deberá ser respetada por la Comisión, siempre que no se trate de datos de la propia persona que haya interpuesto la queja y fueren necesario conocer para resolver un procedimiento. En todo caso, deberá realizar las gestiones o trámites conducentes para obtener o recabar legalmente la información ante las instancias correspondientes;

X.- Hacer del conocimiento de las autoridades competentes y de los colegios, academias, asociaciones, consejos de médicos y sociedades de profesionistas de la salud, así como de los comités de bioética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios médicos, de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión, en ejercicio de sus atribuciones;

XI.- Informar, a quien corresponda, del incumplimiento de sus resoluciones por parte de los citados prestadores de servicios médicos de cualquier irregularidad que se detecte y de hechos que, en su caso, pudieran llegar a constituir la comisión de algún ilícito;

XII.- Coadyuvar en la elaboración de los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia;

XIII.- Hacer del conocimiento de la autoridad competente la probable comisión de un delito;
XIV.- Convenir con instituciones, organismos y organizaciones públicas o privadas, acciones de coordinación y concertación que le permitan cumplir con sus funciones;

XV.- Orientar a los prestadores de atención médica sobre la conveniencia de formación y actualización permanente de los recursos humanos, así como la obligatoriedad del reconocimiento y registro profesional correspondiente;

XVI.- Asesorar técnicamente a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios de salud prestados por quienes carecen de título y cédula profesional y proceder en términos de la fracción XV;

XVII.- Practicar todas y cada una de las diligencias que sean necesarias para resolver la queja que se planteé;

XVIII.- Promover que en los hospitales, sanatorios y consultorios médicos se difundan las funciones y actividades de la Comisión;

XIX.- Intervenir ante la negativa de prestación del servicio médico a que se tenga derecho;

XX.- Intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de sus atribuciones;

XXI.- Dar seguimiento a sus resoluciones, recomendaciones, opiniones técnicas, convenios y laudos;

XXII.- Proponer al Ejecutivo del Estado, los proyectos de reformas que aprobados por el Consejo, que se estimen necesarias para salvaguardar el derecho a la protección de salud en la entidad, y

XXIV.- Las demás que le confiera la Ley, su Reglamento y las que se determinen en otras disposiciones aplicables.

POLÍTICAS

Será competente la Comisión, para conocer y en su caso resolver sobre quejas en contra de actos, hechos u omisiones que se susciten dentro del territorio del Estado entre usuarios y prestadores de servicios médicos.

Cuando los hechos que sean materia de queja, en contra de instituciones de salud pública del ámbito federal que se susciten dentro del territorio del Estado, la Comisión procederá a recibir la misma y la remitirá a la CONAMED, salvo que exista convenio de colaboración con alguna de esas instituciones, en donde de manera expresa consientan la sujeción a la competencia de la Comisión para conocer y resolver a través de los procedimientos Alternativos, los conflictos médicos que se susciten entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos.

Las quejas y de los procedimientos que se sigan ante la Comisión se tramitarán de manera breve y sencilla, sujetándose a las formalidades que requiere la integración de los expedientes respectivos, respetando siempre la confidencialidad y deontología médica.

INTEGRACION Y FUNCIONES DEL CONSEJO DE LA COESCAMED

CAPITULO II

Descripción de Funciones

El Consejo estará integrado de la siguiente manera:

I.- Un Presidente que será el Comisionado nombrado y removido libremente por el Titular del Ejecutivo del Estado;

II.- Un Secretario Técnico que a propuesta de su presidente será aprobado por el Consejo de entre los Subcomisionados, el cual tendrá derecho a voz y voto.

III.- Diez ciudadanos consejeros, con cargo honorífico por dos años, que podrán ser ratificados por un periodo igual, y que serán designados por invitación directa del Ejecutivo del Estado de la siguiente manera:

a).- Un representante del Colegio de Médicos del Estado de Colima, A.C.;

b).- Un representante del Colegio de Médicos Cirujanos Dentistas A.C.;

c).- Un representante del Colegio de Enfermería A.C.;

d).- Un representante de la Federación de Colegios y Barras de Abogados de Colima A.C.;

e).- Un representante del Centro de Ciencias Biomédicas de la Universidad de Colima, y

f).- Cinco ciudadanos de entre la sociedad civil con reconocida solvencia moral.

El Comisionado y los Subcomisionados durarán en su encargo tres años a partir de su nombramiento, y podrán ser ratificados solamente por un periodo más.

Con excepción del Comisionado y los Subcomisionados, los demás cargos del Consejo serán honoríficos, por lo que éstos últimos no percibirán retribución, emolumentos o compensaciones por las actividades que desarrollen.

Las atribuciones indelegables del Consejo de la Comisión son:

I.- Establecer las políticas generales a que se sujetará la Comisión de conformidad a los lineamientos fijados por la Ley, así como aprobar los programas de trabajo operativos de la Comisión;

II.- Aprobar y expedir el Reglamento Interno y demás disposiciones que regulen a la Comisión, así como aprobar y expedir los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje;

III.- Aprobar los manuales y demás documentos técnicos y administrativos necesarios para el buen funcionamiento de la Comisión, así como sus modificaciones;

IV.- Resolver sobre todos aquellos asuntos que sean sometidos a su aprobación por su Presidente, relativos a los procedimientos alternativos que sean tramitados ante la Comisión y de los que deba conocer conforme a esta Ley;

V.- Definir las estrategias, prioridades y acciones relativas a las finanzas y a la administración del personal y patrimonio de la Comisión;

VI.- Analizar y, en su caso, aprobar el informe que el Comisionado presentará anualmente al Titular del Poder Ejecutivo Estatal;

VII.- Evaluar periódicamente el funcionamiento de la Comisión y formular las recomendaciones correspondientes al desempeño y resultados que obtenga;

VIII.- Aprobar la celebración de convenios que sean necesarios para el cumplimiento del objeto de la Comisión;

IX.- Aprobar los programas de trabajo de la Comisión y evaluar su debido cumplimiento;

X.- Conocer y aprobar, en su caso, los proyectos de presupuesto anual de ingresos y egresos para el año siguiente, así como el proyecto de inversión correspondiente al período en estudio, a fin de proponerlo al Ejecutivo del Estado para que, en los términos de las disposiciones aplicables, lo presente al Congreso del Estado;

XI.- Autorizar la práctica de auditorías externas para vigilar la correcta aplicación de los recursos;

XII.- Autorizar actos de dominio sobre su patrimonio inmobiliario, sujetándose a las disposiciones constitucionales y legales;

XIII.- Aprobar la inversión de fondos y la contratación de créditos para financiar la ejecución y operación de programas de la Comisión;

XIV.- Examinar y aprobar, en su caso, los estados financieros, los balances ordinarios y extraordinarios y los demás informes generales y especiales que someta a su consideración el Presidente.

La cuenta pública de la Comisión deberá remitirse, en los términos de las disposiciones aplicables, al Congreso del Estado para su revisión y en su caso aprobación;

XV.- Conocer de las opiniones, recomendaciones o dictámenes técnicos médico legales sobre un conflicto que el Comisionado tenga que resolver;

XVI.- Aprobar la aceptación de las donaciones, legados y demás bienes que se otorguen a favor de la Comisión;

XVII.- Otorgar al Comisionado poder general para pleitos y cobranzas y actos de administración, con todas las facultades generales y las que requieran cláusula especial conforme a la ley, así como delegar y revocar las mismas. Asimismo podrá otorgarle poder cambiario, única y exclusivamente para la apertura de cuentas de cheques y para la expedición de los mismos, así como poder de representación patronal;

XVIII.- Aprobar la propuesta del Comisionado estatal, sobre los nombramientos y remociones de los servidores públicos de la Comisión de los nivele administrativos inferiores al de aquél; y concederles licencia, con excepción de los Subcomisionados

XIX.- Aprobar la inversión de fondos y la contratación de créditos para financiar la ejecución y operación de programas de la Comisión;

XX.- Resolver en definitiva, a través de acuerdos o convenios, los asuntos que sean sometidos a su consideración;

XXI.- Las demás que le confiera la Ley u otras disposiciones aplicables.

Las sesiones del Consejo se sujetarán a las bases siguientes:

I.-El Consejo sesionará de forma ordinaria por lo menos una vez cada dos meses y de manera extraordinaria, a convocatoria del Comisionado presidente o a iniciativa de cuando menos tres de sus consejeros, de existir razones de importancia para ello, las que sean necesarias. Las decisiones se aprobarán por mayoría de votos

II.- Serán válidas cuando se integren con la mitad más uno de los miembros del Consejo, siempre que esté presente su Presidente o quien deba suplirlo;

III.- Podrán asistir a las sesiones que celebre el Consejo, con el carácter de invitados, aquellas personas cuya participación y opinión se juzgue conveniente en el análisis de los asuntos que trate el Consejo. Estos invitados participarán con voz, pero sin voto;

IV.- El Secretario Técnico del Consejo al inicio de cada sesión dará lectura al acta de la sesión anterior para su aprobación. La misma será autorizada con las firmas del Presidente o de quien deba suplirlo y con la del Secretario Técnico;

V.- Se dará curso a los asuntos listados en el orden del día o de aquellos que requieran la intervención del Consejo;

V.- El Presidente o quien deba suplirlo presidirá la sesión, dirigirá los debates, declarará cerrada la discusión cuando así lo estime y, finalmente, someterá a votación los asuntos correspondientes;

VI.- Las votaciones del Consejo se tomarán por mayoría de votos de los miembros presentes. En caso de empate, el Presidente o quien deba suplirlo tendrá voto de calidad;

VII.- Las actas de las sesiones del Consejo las levantará el Secretario Técnico. Se consignarán en un libro destinado para tal efecto, el cual deberá resguardar el Secretario Técnico, y

VIII.- El Comisionado por sí o por conducto del Secretario Técnico del Consejo, deberá ejecutar y, en su caso, dar seguimiento a los acuerdos sin demora y sin esperar que se apruebe el acta de donde provenga el acuerdo.

El Consejo podrá corregir, subsanar o modificar el acuerdo ejecutado cuando advierta un error esencial en el acta que se someta a su aprobación.

Para la instalación legal de las sesiones, la asistencia en primera convocatoria será con seis de sus miembros, siendo valido los acuerdos tomados por mayoría de votos. En segunda convocatoria, la sesión se llevará a efecto y será válida con el número de consejeros presentes.

Cuando uno o más de sus consejeros tuvieran interés personal en algún asunto que se someta a consideración de la Comisión, se abstendrán de votar y lo deberán notificar por escrito al Comisionado.

FUNCIONES DE LOS CONSEJEROS

I.- Asistir a las sesiones del Consejo a que sean convocados y manifestarse libremente sobre los asuntos planteados;

II.- Concurrir a aquellos actos a los que sean requeridos por el Presidente del Consejo;

III.- Proponer a la consideración del Consejo los asuntos que estimen necesarios para la eficaz marcha de la Comisión;

IV.- Integrar las comisiones que se determinen convenientes en el seno del propio Consejo;

V.- Votar sobre los asuntos que se discutan en las sesiones para determinar los acuerdos del caso;

VI.- Suscribir las actas de las sesiones en que participaron;

VII.- Emitir las opiniones que les sean solicitadas, y

VIII.- Las demás que les confiera la presente Ley u otras disposiciones aplicables.

FUNCIONES DEL SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO

I.- Convocar, por instrucciones del Comisionado, cuando menos con cinco días hábiles de anticipación a las sesiones ordinarias y a las extraordinarias con veinticuatro horas de anticipación;

II.- Formular, la propuesta del orden del día;

III.- Asistir a las sesiones con voz y voto;

IV.- Tomar lista de asistencia, verificar y declarar la existencia del quórum legal para sesionar;

V.- Dar cuenta al Consejo de los asuntos de su competencia;

VI.- Fungir como escrutador al momento en que el Comisionado someta a votación los asuntos tratados en las sesiones a los miembros del Consejo presentes en cada sesión;

VII.- Dar seguimiento a los acuerdos tomados por el Consejo e informar el avance de su cumplimiento;

VIII.- Proponer al Comisionado la celebración de sesiones extraordinarias cuando por la importancia del asunto a tratar se considere de importancia;

IX.- Levantar y autorizar con su firma y la del Presidente o de la persona que deba suplirlo, las actas correspondientes a las sesiones que celebre el Consejo;

X.- Llevar y coordinar un archivo de las mismas, así como la documentación y actividades desarrolladas. Las actas contendrán una síntesis de los puntos acordados,

XI.-Custodiar el archivo del Consejo.

XII.-Verificar que las Actas de las sesiones se encuentren firmadas por la totalidad de los miembros presentes en la sesión correspondiente. Si por algún motivo no pudieran firmar alguno o algunos de los miembros del Consejo, la sola firma del Presidente y el Secretario darán validez legal al acta.

XIII.-El secretario técnico será fedatario del Consejo, y

XIV.- Las demás que le confiera la Ley u otras disposiciones aplicables

FUNCIONES DEL COMISIONADO ESTATAL

I.- Ejercer la representación legal de la Comisión, así como los poderes que le sean conferidos por el Consejo;

II.- Convocar, por conducto del Secretario Técnico del Consejo, a los miembros del mismo y a las personas invitadas, para asistir a las sesiones que se desarrollarán conforme al orden del día que se elabore;

III.- Participar con voz y voto en las sesiones del Consejo, dirigirlas y declarar resueltos los asuntos en el sentido de las votaciones;

IV.- Resolver bajo su más estricta responsabilidad aquellos asuntos de los que deba conocer el Consejo, que no admitan demora. En estos casos, deberá el Consejo reunirse cuanto antes, para conocer las medidas tomadas y, en su caso, adoptar las necesarias;

V.- Autorizar y suscribir, en unión del Secretario Técnico, las actas que se levanten de las sesiones;

VI.- Elaborar y presentar a la aprobación del Consejo los proyectos de presupuesto anual de ingresos y egresos para el año siguiente, así como el proyecto de inversión correspondiente al período en estudio, a fin de proponerlo al Ejecutivo del Estado para que, en los términos de las disposiciones aplicables, lo presente al Congreso del Estado;

VII.- Someter a Consideración del Titular del Ejecutivo del Estado, la propuesta del Consejo para nombrar a los Subcomisionados;

VIII.- Nombrar y remover libremente al demás personal de la Comisión;

IX.- Formular los lineamientos a que se sujetarán las actividades administrativas y conducir el funcionamiento del organismo, vigilando el cumplimiento de sus objetivos y programas;

X.- Establecer de conformidad con el Reglamento interno las unidades de servicio técnicas, de apoyo y asesoría necesarias para el desarrollo de las funciones de la Comisión;

XI.- Celebrar toda clase de actos jurídicos que permitan el cumplimiento del objeto de la Comisión;

XII.- Otorgar y revocar poderes generales y especiales, previo acuerdo del Consejo;

XIII.- Presentar denuncias, formular querellas, otorgar perdón, ejercitar y desistir de acciones judiciales aún las del juicio de amparo, articular y absolver posiciones;

XIV.- Ejecutar los acuerdos emitidos por el Consejo;

XV.- Desahogar por conducto de los Subcomisionados los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje en los términos de la presente Ley y su Reglamento, debiendo publicar las opiniones técnicas, recomendaciones, acuerdos y laudos en asuntos de la competencia de la Comisión, en los casos de interés general que estime convenientes, con las limitaciones impuestas por la confidencialidad y discreción;

XVI.- Informar anualmente en los términos del Reglamento Interno al Titular del Ejecutivo Estatal sobre las actividades de la Comisión, procurando que este informe sea difundido ampliamente entre la sociedad;

XVII.- Someter a la aprobación del Consejo el Reglamento Interno, el Manual de Organización y Procedimientos, y demás disposiciones internas que regulen el funcionamiento de la Comisión;

XVIII.- Solicitar todo tipo de información a los usuarios y prestadores de servicios médicos, y terceros involucrados, así como realizar las investigaciones pertinentes, a efecto de cumplir cabalmente con las atribuciones del organismo;

XIX.- Llevar a cabo los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje o, en caso de incompetencia, enviar el expediente respectivo a la CONAMED, para que esta desahogue el juicio arbitral y en su caso, solicitar la opinión de comisiones de arbitraje médico de otras entidades federativas;

XX.- Emitir las opiniones técnicas, acuerdos, laudos, suscribir convenios y emitir las recomendaciones en asuntos de la competencia de la Comisión, que deberán estar firmados por el Comisionado y los Subcomisionados

XXI.- Vigilar el cumplimiento de las resoluciones, e instrumentar lo necesario para que la Comisión coadyuve en el cumplimiento de los compromisos que acuerden las partes en los convenios que se deriven de los procedimientos de conciliación, así como aquellos que se establezcan en los laudos derivados del juicio arbitral;

XXII.- Establecer los mecanismos de difusión que permitan a los usuarios y prestadores de servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como las funciones de la Comisión;

XXIII.- Instruir la emisión de los dictámenes médicos que sean solicitados por las autoridades competentes para la procuración y administración de justicia, cuya elaboración recaerá en los servidores públicos que expresamente designe;

XXIV.- Someter los asuntos a votación, cuando hayan sido suficientemente discutidos;

XXV. - Atender los criterios de interpretación que señale el Reglamento de esta Ley, a fin de sistematizarlos para su adecuada aplicación en los casos que sean sometidos a Ia Comisión;

XXVI.- Calificar la procedencia o no de las quejas que se presenten. En aquellas de naturaleza notoriamente frívolas o improcedentes, con cuya presentación, de haber sido pública, se hubiere lesionado la imagen o la reputación profesional de los prestadores de servicios médicos, hará del conocimiento de la opinión pública dicha circunstancia para salvaguardar su personalidad, reputación o buena fama;

XXVII.- Acordar la asistencia a cursos, conferencias y programas de capacitación dirigidos al personal de la Comisión, para profesionalizar su labor de solucionar los conflictos;

XXVIII.- Emitir voto de calidad en caso de empate;

XXIX.- Delegar las facultades que considere convenientes en los términos del Reglamento Interno;

XXX.- Supervisar el funcionamiento de las unidades de servicio técnico, de apoyo y de asesoría que determine crear el Consejo;

XXXI.- Solicitar la intervención de las autoridades competentes, a efecto de promover el derecho a la protección de la salud y la observancia de la legislación que regula la prestación de los servicios médicos;

XXXII.- Proponer a la autoridad sanitaria estatal, que en ejercicio de sus facultades, dicte y/o adopte las medidas preventivas y correctivas necesarias que favorezcan el mejoramiento de la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente;

XXXIII.- Establecer las políticas conforme a las cuales la Comisión emitirá los dictámenes médicos de carácter institucional, en apoyo a las autoridades de la procuración e impartición de justicia, y

XXXIV.- Las demás disposiciones legales que le confieran.

FUNCIONES DEL SUBCOMISIONADO MÉDICO

I.- Sustituir al Presidente del Consejo en casos de ausencia temporal asumiendo plenamente todas las atribuciones conferidas a éste;

II.- Coordinar, en su caso, los trabajos del Consejo;

III.- Presentar los dictámenes médicos que le requiera el Presidente para presentarlos al Consejo;

IV.- Proponer a los miembros del Consejo el análisis de los asuntos que estime necesarios;

V.- Emitir las opiniones médicas que le sean solicitadas, así como proporcionar la información que, para el cumplimiento del objeto de la Comisión, resulte necesaria;

VI.- Supervisar, evaluar y vigilar todas las acciones que le competen a la Comisión;

VII.- Rendir los informes que le requiera el Consejo o el Presidente, en materia médica;

VIII.- Proponer al Comisionado medidas tendientes al mejoramiento operativo de la Comisión, en el área médica;

IX.- Supervisar las acciones de orientación e información a los usuarios y prestadores de atención médica;

X.- Recibir y dar trámite ante el Comisionado y el Consejo a las promociones y quejas que presenten los interesados, vigilando el desarrollo de las acciones en los procesos alternativos de mediación, conciliación y arbitraje;

XI.- Dar seguimiento a los acuerdos emanados del Consejo;

XII.- Las que les delegue el Comisionado, las que se le asigne por acuerdo del Consejo, y

XIII.- . Las demás disposiciones legales que le confieran.

FUNCIONES DEL SUBCOMISIONADO JURÍDICO

I.- Asesorar al Comisionado en los asuntos de carácter jurídico, que se sometan a su consideración;

II.- Presentar los dictámenes jurídicos, previo análisis en los procedimientos de quejas, o en los asuntos que le requieran el Presidente para presentarlos al Consejo;

III.- Emitir las opiniones jurídicas, así como proporcionar la información que, para el cumplimiento del objeto de la Comisión, resulte necesaria;

IV.- Rendir los informes que le requiera el Consejo o el Presidente, en el área jurídica;

V.- Proponer al Comisionado medidas tendientes al mejoramiento operativo de la Comisión, en el área jurídica;

VI.- Auxiliar en la implementación y ejecución de los procedimientos alternativos, y en su caso, en el levantamiento de actas, y

VII.- Las que les delegue el Comisionado, las que se le asigne por acuerdo del Consejo, y

VIII.- Las demás disposiciones legales que le confieran.

FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

I.-Proponer las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la programación, presupuestación y administración integral de los recursos humanos, materiales y financieros de que disponga la comisión, a efecto de que el Consejo acuerde lo conducente.

II.-Elaborar y ejecutar los programas de apoyo para la realización de las funciones de la Comisión, particularmente en materia de cooperación, técnica, administrativa y presupuestal.

III.-Coordinar y controlar el presupuesto anual de la Comisión con apego a las disposiciones legales y formular los manuales generales de organización y procedimientos de la Comisión con el apoyo del departamento de Informática y Relaciones Públicas.

IV.-Cumplir con los ordenamientos legales que rijan en materia de adquisiciones, conservación, mantenimientos y reparación de bienes muebles e inmuebles y cumplir las políticas y criterios que se consideren convenientes para racionalizar y optimizar los recursos.

V.-Llevar a cabo la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y documentales de la Comisión de conformidad con las normas vigentes y proporcionar la información derivada de estos a las unidades administrativas que lo soliciten previo acuerdo del Comisionado.

VI.-Suscribir previo acuerdo con el Comisionado y con el soporte de la subcomisión jurídica los convenios, contratos y demás acuerdos que adquiera esta Comisión en materia administrativa.

VII.-Coordinar el programa de capacitación, orientado a la profesionalización del personal adscrito a la Comisión de conformidad a lo previsto por la Ley, en coordinación con las dependencias de Gobierno del Estado, la CONAMED e Instituciones Educativas. A si mismo contratar capacitación y asesorías externas que resulten necesarias.

VIII.-Acordar con el Comisionado los asuntos a desarrollar en materia administrativa correspondiente a los recursos materiales, humanos y financieros de la Comisión.

IX.-Formular el programa de trabajo, el anteproyecto de presupuesto anual de la Comisión y el Programa operativo anual a fin de prever los recursos necesarios para su eficaz funcionamiento. Así mismo elaborar la cuenta pública de la Comisión que previo a revisión y análisis por el Consejo deberá remitirse, en los términos de las disposiciones aplicables, al Congreso del Estado para su revisión y en su caso aprobación.

X.-Difundir y aplicar la normatividad vigente sobre el control de los bienes, del personal y las relaciones laborales.

XI.- Las que les delegue el Comisionado, las que se le asigne por acuerdo del Consejo, y

XII.- Las demás disposiciones legales que le confieran.

FUNCIONES DEL DEPTO. DE INFORMÁTICA Y RELACIONES PÚBLICAS

I.- Establecer y llevar a cabo los mecanismos de coordinación entre la Comisión Estatal de Conciliación Arbitraje Médico, la CONAMED y las diversas instituciones privadas y públicas de los tres niveles de Gobierno para el cumplimiento de los objetivos de la Comisión Estatal.

II.- Vigilar el cumplimiento de los convenios, acuerdos o bases de coordinación y colaboración que suscriba la Comisión.

III.- Vigilar el funcionamiento del sistema de registro de inconformidades y establecer los lineamientos para su correcta utilización.

IV.-Vigilar el buen uso y funcionamiento de los equipos de cómputo y asesorar en el ámbito de su competencia a las diferentes áreas de la Comisión.

V.- Resguardar y respaldar la información en medios magnéticos de almacenamiento y procesar toda la información que generen las acciones de la Comisión, organizar el archivo histórico y mantener actualizada la Bibliohemeroteca

VI.-Mantener actualizado el inventario de equipos, programas y accesorios de cómputo.

VII.-Elaborar, previo análisis, los requerimientos de equipo, accesorios y programas de cómputo, solicitar su adquisición y en coordinación con la Unidad Administrativa, llevar acabo el programa de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo.

VIII.-Llevar el registro de las acciones de difusión realizadas por el Comisionado y el personal de la Comisión y establecer el programa editorial y de difusión de los objetivos y servicios que presta la Comisión

IX.-Generar la información estadística de la Comisión y elaborar los informes institucionales que deba presentar la Comisión.

X.-Participar junto con el Departamento Administrativo en la elaboración del Programa Operativo Anual y llevar el registro de los avances del mismo.

XI.- Diseñar y proponer un sistema de indicadores de gestión, mediante el cual se mida objetivamente el desempeño, la eficiencia y la eficacia de los programas, acciones y servicios de la Comisión.

XII.- Las que les delegue el Comisionado, las que se le asigne por acuerdo del Consejo, y

XIII.- Las demás disposiciones legales que le confieran.

FUNCIONES DEL DEPTO. DE ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y GESTIÓN INMEDIATA

Corresponde al Modulo de Atención, el Departamento de Orientación, Asesoría y Gestión Inmediata y funcionará por Ley, como Oficialía de Partes, y tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Auxiliar a sus superiores, dentro de la esfera de la competencia en el ejercicio de sus atribuciones y de conformidad con el Titulo Tercero de la Ley, del reglamento Interno y del Manual de Organización y Procedimientos.

II.- Coordinar sus actividades con las demás unidades que integran la Comisión para el mejor funcionamiento y servicio a los usuarios.

III.- Recibir y analizar las quejas presentadas por los usuarios, respecto de la presunta irregularidad en la prestación o negativa de los servicios médicos,

IV- Brindar asesoría en materia del derecho a la protección de la salud.

V.- Orientar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.

VI.- Dictaminar si las quejas recibidas son competencia de la Comisión.

VII.- Recibir y atender el fundamento de las quejas presentadas ante la Comisión.

VIII.- Solicitar y analizar la información relativa a los hechos materia de la queja, para la integración correcta y completa del expediente.

IX.- Hacer del conocimiento de los Subcomisionados la presumible comisión de algún ilícito por parte de algún prestador de servicio médico, cuando de la queja se tengan elementos de convicción suficientes.

X.- Remitir a los Subcomisionados, los expedientes de quejas integrados, para que se analicen y se determine la procedencia o improcedencia de la queja.

XI.- En los casos que proceda realizar gestiones inmediatas ante instituciones y/o prestadores de servicios médicos para la atención del usuario, se realizarán y se informará a los Subcomisionados del seguimiento y resultado.

XII.- El Jurídico de este Departamento con apoyo del Médico levantarán las quejas presentadas y serán los responsables de la integración del expediente, cuidando que las promociones originales o en copia sean claramente legibles y los expedientes serán foliados.

XIII- Las que les delegue el Comisionado, las que se le asigne por acuerdo del Consejo, y

XIV.- Las demás disposiciones legales que le confieran.

FUNCIONES DE LA SECRETARIA PARTICULAR

I.- Llevar de manera ordenada la agenda del Comisionado, recordándole con oportunidad los compromisos y asuntos urgentes así como los pendientes que se deberán atender por la Comisión.

II.- Acordar con el Comisionado las tareas a realizar en apoyo a las demás unidades que integran la estructura de la Comisión y la agenda de citas para la atención de acuerdos o audiencias publicas.

III.- Supervisar y cuidar que la oficina del Comisionado se encuentren siempre ordenadas y asistir en apoyo a los eventos que señale el Comisionado.

IV.- Realizar y atender las llamadas telefónicas que se deriven de las actividades propias a los asuntos del Comisionado y la Comisión.

V.- Realizar los trabajos que le sean indicados por el Comisionado, cuidando de la seguridad y discreción de los asuntos tratados y archivados.

VI.- Las que les delegue el Comisionado, las que se le asigne por acuerdo del Consejo, y

VII.- Las demás disposiciones legales que le confieran.

Mensajero, Notificador y chofer

CAPITULO III

Descripción de Puestos

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

PRESIDENTE DEL CONSEJO

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MEDICO

3.-JEFE INMEDIATO

TITULAR DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Cumplir con la Ley de la COESCAMED y dar seguimiento a los acuerdos emanados del Consejo.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES PERIODICAS:

- Asistir puntualmente a las sesiones convocadas y permanecer el tiempo que sea requerido para el desahogo de la sesión.
- Analizar los puntos de acuerdo establecidos en la convocatoria.
- Discutir los puntos de acuerdo acordados por el pleno en la sesión anterior.
- Informar sobre los asuntos que requieran su importancia para ser considerados en la próxima sesión.

- Consultar a los Consejeros sobre los asuntos que requieran su atención y atender los asuntos que requieran investigación exhaustiva.

- De no haber quórum en la fecha y horas convocadas para las sesiones del consejo el Presidente emitirá segunda convocatoria para que la sesión se inicie quince minutos después, con la asistencia registrada.

- Permanecer en las sesiones un máximo de noventa minutos; en caso de extenderse el tiempo de la reunión, lo someterá a consideración de los Consejeros.

- Convocar por medio del Secretario Técnico a la totalidad de los integrantes del consejo, con un mínimo de cinco días hábiles anteriores a la misma, por escrito, con acuse de recibo e indicando la fecha, hora y el lugar en que deberá celebrarse la sesión ordinarias de Consejo. (La convocatoria incluirá el proyecto de Orden del día propuesto por el Presidente).

- Una vez instalada la sesión no podrá suspenderse, salvo causa de fuerza mayor.

- Las sesiones extraordinarias se convocarán con anticipación de 24 horas.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Aprobar las nuevas disposiciones legales que requieran el Consejo y la COESCAMED, para actualizar los preceptos jurídico-Administrativos que emanan de ella.

- Tramitar la aprobación o ratificación de los integrantes del Consejo o de la Comisión.

- Aceptar la renuncia de alguno de los integrantes del Consejo o de la Comisión, y,

. Las demás disposiciones legales que le confieran.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.-CONOCIMIENTOS Y REQUISITOS NECESARIOS:

I.- Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles;

II.- Tener cuando menos treinta y cinco años cumplidos al día de su designación;

III.- No contar con antecedentes penales por delitos dolosos;

IV.- Tener Título y Cédula Profesional de Médico, expedida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación y tener cuando menos diez años de experiencia comprobada en el ejercicio de su profesión a partir de la fecha de la expedición de su título profesional;

V.- Estar ejerciendo activamente su profesión.

6.2.-HABILIDADES:

- Liderazgo.
- Capacidad en la toma de decisiones.
- Trabajar en equipo.
- Hacer investigaciones exhaustivas y aportar ideas.
- Experiencia político-administrativa y capacidad resolutiva.

6.3.-EXPERIENCIA:

Poseer experiencia mínima institucional de cinco años en el área de la salud;

Contar, preferentemente, con experiencia en materia de responsabilidad médica; y

6.4.-RESPONSABILIDADES:

Las que señala la Ley de la COESCAMED y la normatividad vigente de los servidores públicos.

6.5.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Haberse distinguido por su probidad, competencia y antecedentes profesionales en el ejercicio de las actividades que se vinculan a las atribuciones de la Comisión, así como ser personas distinguidas de la sociedad, y haber demostrado en algún puesto de alta representatividad su capacidad administrativa;

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

CONSEJERO

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO

3.-JEFE INMEDIATO

PRESIDENTE DEL CONSEJO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Definir y aprobar las políticas y objetivos que deban regir a la Comisión, para el adecuado desarrollo de las atribuciones encomendadas.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Asistir a las sesiones ordinarias que se realizarán cada dos meses, en las oficinas de la Comisión, bajo programación de fecha y hora acordada por los Consejeros.
- Asistir de ser necesario a una nueva sesión en caso de no haber quórum, con el propósito de cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Interno de la COESAMED, de no haber quórum en la fecha y horas convocadas, el Presidente emitirá segunda convocatoria para que la sesión convocada se inicie quince minutos después, con la asistencia que se registre.
- Verificar en el supuesto de que participen los Subcomisionados o cualquier otro invitado a la sesión, no se les tome lista de asistencia, únicamente se asentará en el acta su presencia.
- Permanecer en las sesiones un máximo de noventa minutos; en caso de extenderse el tiempo de la reunión, el Presidente lo someterá a consideración de los Consejeros.
- Convocar a la totalidad de sus integrantes con un mínimo de cinco días hábiles anteriores a la misma, por escrito, con acuse de recibo e indicando la fecha, hora y el lugar en que deberá celebrarse la sesión ordinarias de

Consejo. (La convocatoria incluirá proyecto de Orden del Día propuesto por el Presidente).

- Una vez instalada la sesión no podrá suspenderse, salvo causa de fuerza mayor.
- Las sesiones extraordinarias se convocarán con anticipación de 24 horas.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Aprobar las nuevas disposiciones legales que requieran en el Consejo y COESAMED para actualizar y modernizar los preceptos jurídicos que emanan de ella.
- Invitar a funcionarios o personajes de la sociedad a opinar sobre algún asunto relevante del interés y de la incumbencia o interés del consejo.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.-CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Ser representante del colegio de médicos del estado de Colima A.C., Colegio de médicos generales del estado de Colima A.C., Federación de Colegios y Barras de abogados del Estado.,

6.2.-HABILIDADES:

Para trabajar en equipo, dialogar y para desarrollar acuerdos.

6.3.-EXPERIENCIA:

Preferiblemente el área de su profesión y en participación social

6.4.-REQUISITOS:

- Responsabilidad y competencia.
- Persona distinguida por la sociedad.
- Honorabilidad.

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Participar en la toma de decisiones colegiadas en la sesiones del Consejo.

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Personalidad distinguida de la sociedad civil de reconocida integridad moral y honorabilidad.

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

LA COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO

3.-JEFE INMEDIATO

PRESIDENTE DEL CONSEJO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Llevar a cabo la organización y preparativos de las sesiones correspondientes, así como tomar nota y dar seguimientos de lo que de los sesiones se emane.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES DIARIAS:

- Asistir puntualmente a las sesiones del Consejo.
- Responder a solicitudes y requerimientos del Presidente y Consejeros relacionadas con la documentación resguardada en el Archivo del Consejo.
- Tomar asistencia de los consejeros q asistan a las sesiones.
- Verificar que exista quórum legal para iniciar la sesión.
- Realizar la grabación de audio de las sesiones correspondientes.
- Llevar el Libro de Actas del Consejo.
- Elaborar las Actas de las sesiones correspondientes.

5.2.-ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Convocar por instrucciones del Presidente del Consejo, a las sesiones ordinarias y extraordinarias.

- Remitir junto con la convocatoria, documentos necesarios que contribuyan al buen desarrollo de las sesiones.
- Dar seguimiento a los acuerdos emanados del Consejo.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Convocar a Sesiones Extraordinarias.
- Las demás que determine el Consejo.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.-CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Conocimiento pleno en de los Documentos Legales, Reglamento y Normativos de la COESCAMED y del Consejo.

6.2.-HABILIDADES:

Diligencia. Atingencia en la atención a los acuerdos y demás disposiciones del Consejo.

6.3.-EXPERIENCIA:

Preferentemente en Administración Pública.

6.4.-REQUISITOS:

- Discreción.
- Responsabilidad.
- Organización.
- Respeto.
- Amabilidad.

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Las que señala el Reglamento Interno de la COESCAMED.

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Profesionista responsable capaz y discreto en la atención de los asuntos del Consejo.

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

COMISIONADO ESTATAL

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico

3.-JEFE INMEDIATO

Gobernador Constitucional del Estado de Colima

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Coordinar y dirigir las funciones y atribuciones de la COESCAMED.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES DIARIAS:

- Recibir y realizar llamadas telefónicas.
- Revisar la información en los medios.
- Atender las actividades programadas en agenda.
- Girar instrucciones al personal de la Comisión delegando asuntos específicos.
- Atender los compromisos oficiales.
- Firmar oficios y documentos que requiera su autorización.
- Llamar a acuerdo a los subcomisionados o personal de la COESCAMED.
- Verificar que las actividades cotidianas del personal se lleven a la práctica.
- Atender a las personas que así lo soliciten.
- Revisión y firma de correspondencia.

5.2.-ACTIVIDADES PERIÓDICA:

- Revisar los informes mensuales y cuadros estadísticos de la Comisión.

- Acudir a reuniones de trabajo dentro y fuera de la Comisión.
- Evaluar el gasto corriente de la Unidad Administrativa.
- Autorizar la compra de suministros y pagos a proveedores.
- Elaborar tarjetas informativas.
- Informar al Secretario General de Gobierno los avances y necesidades de la COESCAMED.
- Asistir a reuniones convocadas por el Secretario General de Gobierno u Organismos relacionados que interactúan con la COESCAMED.
- Mantener e intercambiar información con la Comisión Nacional y las Comisiones Estatales.
- Asistir a los medios de comunicación, para informar asuntos relevantes para la sociedad y profesionales de la medicina.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Asistir a eventos y conferencias Locales, Regionales y Nacionales.
- Acudir a eventos oficiales.
- Entregar el presupuesto de egresos de la COESCAMED en el mes de Septiembre.
- Autorizar y Validar el Plan Operativo Anual.
- Presentar al Gobernador informe anual de actividades de la COESCAMED.
- Acudir a Comisiones del H. Congreso del Estado cuando le sea requerido.
- Brindar orientación a Unidades Medicas Institucionales y Privadas, Colegios Médicos, Instituciones Académicas, Organizaciones, Empresariales Sindicales y de la sociedad civil.
- Atender a los medios de comunicación.
- Reuniones de trabajo con autoridades institucionales del Sector Salud.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.-CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Médico preferentemente con especialidad y certificación.

6.2.-HABILIDADES:

- Toma decisiones.
- Gestión.
- Trabajar en equipo.

6.3.-EXPERIENCIA:

Profesional y en el campo de su especialidad.
Adicionalmente en administración publica, con trayectoria social.

6.4.-REQUISITOS:

- Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles.
- Tener cuando menos 35 cumplidos al día de la designación, y
- Haberse distinguido por su probidad, competencia y antecedentes profesionales del ejercicio de las actividades que se vinculen a las atribuciones de la Comisión.

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Las establecidas por la ley y sus reglamentos

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Persona honorable, con iniciativa propia, amable, optimista, paciente, responsable, saber escuchar, prudente y discreto; trato y convivencia tanto como con sus colaboradores y publico en general.

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

SUBCOMISIONADO MÉDICO

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

SUBCOMISIÓN

3.-JEFE INMEDIATO

COMISIONADO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Auxiliar al Comisionado Estatal en el ejercicio de las responsabilidades que en términos de Decreto le han sido encomendadas y ejercer las funciones para el despacho de los asuntos médicos.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES DIARIAS:

- Brindar apoyo y orientación a los usuarios que soliciten los servicios de la Comisión.
- Recibir y realizar llamadas telefónicas.
- Enviar y recibir E-mail de los asuntos turnados a la Comisión que se relacione con el ámbito médico.
- Atender las quejas que presenten los usuarios de los servicios médicos y darle seguimiento.
- Realizar el análisis médico de los casos que se presenten en la Comisión.
- Notificar al médico la existencia de la queja en su contra y pedirle el expediente clínico al paciente.
- Informar al Comisionado de los asuntos que se presenten.
- Participar en audiencias de conciliación y arbitraje médico.
- Dar seguimiento y conclusión a los asuntos que encomienda el Comisionado.
- Mantener ordenado el área de trabajo.
- Mantener comunicación con el personal de la Comisión.

- Atender los asuntos que se presenten durante el día y aquellos que sean encomendados por el Comisionado.

5.2.-ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Elaborar informes mensuales y cuadros estadísticos de información.
- Acudir a reuniones de trabajo dentro y fuera de la dependencia.
- Elaborar y revisar tarjetas informativas.
- Archivar la correspondencia y clasificarla según criterios de evaluación.
- Contribuir en la elaboración del material que se expondrá en el Consejo.
- Participar en la sesión del Consejo cuando sea invitado sin derecho a voto.
- Asistir junto con el Comisionado a las pláticas de orientación y difusión que se impartan.
- Dar seguimiento a los expedientes que se envían a la CONAMED en coordinación con el Subcomisionado Jurídico.
- Atender los asuntos que se presenten durante la relación de trabajo y los asuntos encomendados por el Comisionado.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Dar seguimiento a los arbitrajes y en la elaboración del dictamen local (cuando así lo solicitan las partes).
- Asistir a cursos, conferencias y talleres que imparta la CONAMED.
- Asistir a diferentes reuniones en representación del Comisionado.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.-CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Medicina General, preferentemente con alguna especialidad médica.
Conocimiento en computación.

6.2.-HABILIDADES:

- Conciliar.
- Trabajar en equipo.

6.3.-EXPERIENCIA:

Profesional y en el campo de su especialidad

6.4.-REQUISITOS:

- Vocación de servicio publico.
- Saber escuchar.
- Tolerante.
- Amable.
- Responsable.

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Las establecidas por la Ley y sus Reglamentos.

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Persona amable, optimista, carismático, paciente, responsable, saber escuchar, prudente y discreto; excelente presentación trato y convivencia tanto como con sus compañeros de trabajo como con los usuarios que acuden a la Dependencia.

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

SUBCOMISIONADO JURÍDICO

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

SUBCOMISIÓN

3.-JEFE INMEDIATO

COMISIONADO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Auxiliar al Comisionado Estatal en el ejercicio de las responsabilidades que en términos de Decreto le han sido encomendadas y ejercer las funciones para el despacho de los asuntos que corresponden al área jurídica.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES DIARIAS:

- Brindar apoyo y orientación a los usuarios que soliciten los servicios de la Comisión.
- Recibir y realizar llamadas telefónicas.
- Enviar y recibir E-mail de los asuntos turnados a la Comisión que se relacione con el ámbito jurídico.
- Atender las quejas que presenten los usuarios de los servicios médicos y darle seguimiento.
- Realizar el análisis jurídico de los casos que se presenten en la Comisión.
- Notificar al médico la existencia de la queja en su contra y pedirle el expediente clínico del paciente.
- Informar al Comisionado de los asuntos que se presenten.
- Celebrar audiencias de conciliación y elaborar las actas correspondientes.
- Dar seguimiento y conclusión a los asuntos que encomienda el Comisionado.
- Mantener ordenada el área de trabajo.
- Mantener comunicación con el personal de la Comisión.

- Atender los asuntos que se presenten durante el día y aquellos que sean encomendados por el Comisionado.

5.2.-ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Elaborar informes mensuales y cuadros estadísticos de información.
- Acudir a reuniones de trabajo dentro y fuera de la Dependencia.
- Elaborar y revisar tarjetas informativas.
- Archivar la correspondencia y clasificarla según criterios de evaluación.
- Elaborar la presentación (diapositivas) del material que se presentará en el Consejo.
- Participar en la sesión del Consejo exponiendo los asuntos que se hayan preparado para sesión.
- Asistir junto con el Comisionado a las pláticas de difusión que se imparten al publico en general y al personal de servicio médico, respecto de las funciones, derechos generales de pacientes, médicos, dentistas y enfermeras.
- Dar seguimiento a los expedientes que se envían a la CONAMED.
- Atender los asuntos que se presenten durante la relación de trabajo y atender los asuntos encomendados por el Comisionado.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Dar seguimiento a los arbitrajes y en la elaboración del dictamen local (cuando así lo solicitan las partes).
- Asistir a cursos, conferencias y talleres impartidos por la CONAMED.
- Asistir a diferentes reuniones en representación del Comisionado.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.-CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Licenciado en Derecho.
- Conocimientos en Computación.

6.2.-HABILIDADES:

- Fácil comunicación
- Habilidad para conciliar.
- Trabajo en equipo.

6.3.-EXPERIENCIA:

Mínima dos años en el campo de profesión.

6.4.-REQUISITOS:

- Vocación de servicio publico.
- Saber escuchar.
- Tolerante.
- Amable.
- Responsable.

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Las establecidas por la Ley y sus Reglamentos.

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Persona amable, optimista, carismático, paciente, responsable, saber escuchar, prudente y discreto; excelente presentación trato y convivencia tanto con sus compañeros de trabajo como los usuarios que acuden a esta Dependencia.

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

UNIDAD ADMINISTRATIVA

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

ADMINISTRATIVA

3.-JEFE INMEDIATO

COMISIONADO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Administración de los Recursos Financieros, Humanos, Tecnológicos y Materiales de la Comisión.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES DIARIAS:

- Supervisar y optimizar los recursos materiales, técnicos, humanos y tecnológicos en la Comisión.
- Apoyar al personal en gestiones administrativas.
- Elaborar los reportes de incidencias y asistencia del personal asignado a la Comisión.
- Solicitar a proveedores insumos y materiales con base en los términos de pago.
- Elaborar el formato de pago a proveedores y canalizarlo a Finanzas para la entrega del contra recibo.
- Verificar el correo electrónico para atender a requerimientos y solicitudes y disposiciones Administrativas Gubernamentales.
- Mantener permanente comunicación con el Comisionado y personal de la COESCAMED.
- Atender a solicitudes y peticiones procedentes del personal de la COESCAMED.
- Atender los asuntos que se presenten durante el día y aquellos que sean encomendados por el Comisionado.

- Informar al Comisionado sobre incidencias de trabajo y asuntos relacionados con el departamento.
- Apoyar al Comisionado cuando sea requerido

5.2.-ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Gestionar necesarias para ampliaciones y transferencias del presupuesto, así como justificarlas.
- Realizar las gestiones ante la Secretarías de Finanzas y Administración lo referente a las transferencias de las partidas del presupuesto y otras.
- Ejercer el presupuesto de acuerdo con la normatividad y las directrices del Comisionado.
- Elaborar solicitudes de adquisiciones y suministros para la Comisión.
- Acudir a dependencias de la Administración Pública para gestionar apoyos tendientes a atender a los requerimientos de la Comisión.
- Elaborar informes mensuales y cuadros estadísticos de información.
- Acudir a reuniones de trabajo dentro y fuera de la Dependencia.
- Elaborar y revisar tarjetas informativas.
- Archivar la correspondencia y clasificarla según criterios de evaluación.
- Realizar movimientos de altas y bajas de personal de la Comisión.
- Elaborar reporte de viáticos y turnarlo al Comisionado.
- Gestionar apoyos a la Dirección de Administración y Abastecimientos cuando existan comisiones extraordinarias.
- Tramitar los pliegos de Comisión y recabar la comprobación correspondiente.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Documentar los reportes anuales del gasto corriente.
- Atender revisiones de auditorias previstas por las Secretarías de Administración, de finanzas y de la Contraloría General del Estado.
- Entregar y proporcionar información requerida por la Dirección General de Control Gubernamental del Gobierno del Estado de Colima en cuestiones de auditoria administrativa para efectos de realizar las aclaraciones correspondientes.
- Participar en la elaboración e integración del proyecto de presupuesto de la COESCAMED en coordinación con el Comisionado.
- Acudir a foros, congresos y eventos especiales que determine el Comisionado.
-

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

6.1.-CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Licenciatura en administración de empresas, contabilidad, o carrera afín.
- Manejo del personal.

6.2.-HABILIDADES:

- Manejo de Recursos Públicos.
- Trabajo en equipo.
- Manejo de equipo de cómputo, programas básicos Office.

6.3.-EXPERIENCIA:

- Preferentemente en área administrativa Mínimo 1 año, en Dependencias similares.

6.4.-REQUISITOS:

- Responsable.
- Honesto.
- Ordenado.
- Sociable.
- Puntual.

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Las establecidas por la Ley y Reglamentos.

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Experto en de recursos humanos y financieros.
Persona amable, optimista, carismático, paciente, responsable, saber escuchar, prudente y discreto; excelente presentación trato y convivencia tanto con sus compañeros de trabajo como los usuarios que acuden a esta Dependencia.

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y RELACIONES PÚBLICAS

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

ADMINISTRATIVA

3.-JEFE INMEDIATO

COMISIONADO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Llevar acabo mecanismos de coordinación entre la Comisión Y otras Dependencias involucradas en los procedimientos para el cumplimiento de los objetivos de la COESCAMED.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES DIARIAS:

- Mantener la custodia de la base de datos de la Comisión y de las licencias del Software propiedad de la misma.
- Mantener actualizada la Página Web de la Comisión. (Cuando se haya elaborado).
- Responder a las solicitudes y peticiones que sean requeridos.
- Vigilar que los equipos de cómputo operen correctamente.
- Verificar los correos de la Comisión y canalizarlos a los responsables (Titulares).
- Apoyar en la coordinación de eventos de la Comisión.
- Informar al Comisionado los asuntos acordados.
- Mantener una estrecha comunicación con el personal de la Comisión.
- Solicitar información sobre apoyos y programas federales y estatales, en el ámbito de conciliación y arbitraje médico.
- Apoyar en los asuntos solicitados por el personal de la Comisión, referente a actividades relacionadas con el departamento.

- Atender los asuntos que se presenten durante el día y aquellos que sean encomendados por el Comisionado.

5.2.-ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Elaborar cuadros estadísticos para el acopio de información.
- Proponer y elaborar la Página Web de la Comisión. (Actualizar la página después de haberla elaborado).
- Elaborar los procesos de automatización para agilizar la comunicación.
- Diseñar sistemas de trabajo mediante la elaboración de un mapa referencial que responda a un plan de indicadores. (Plan Operativo Anual).
- Elaborar reporte mensual de actividades que contribuyan en el Plan Operativo Anual.
- Informar avances del Plan Operativo Anual.
- Establecer los canales de comunicación con el Comisionado y Subcomisionados para el correcto funcionamiento de sus actividades.
- Monitorear el sistema de indicadores con base a resultados mensuales del Plan Operativo Anual.
- Presentar informe mensual y estadística sobre el comportamiento y evaluación de la Comisión.
- Acudir a reuniones de trabajo cuando así se requiera.
- Atender y dar seguimiento a las peticiones encomendadas por el Comisionado.
- Estructurar proyectos especiales que el Comisionado determine.
- Participar en reuniones de trabajo para informar la entrega de resultados.
- Planear cursos de capacitación sobre temas de interés al personal de la Comisión.
- Salvaguardar la base de datos de la Comisión.
- Mantener respaldos de información en medios magnéticos.
- Vigilar que los equipos de cómputo cuenten con antivirus instalado.
- Vigilar que la red funcione correctamente.
- Brindar asesoría al personal de la COESCAMED en el área de su competencia. (Equipos de cómputo, programas y red.
- Apoyar al Comisionado en las actividades que el determine.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Participar en la elaboración del Plan Operativo Anual.
- Documentar los resultados del Plan Operativo Anual.

- Participar en la elaboración del presupuesto informando las prioridades sobre el suministro de sistemas, software y equipos de cómputo para beneficio de la COESCAMED.
- Aplicar limpieza y depuración anual de archivos en los equipos de cómputo de la COESCAMED.
- Rediseñar la página de la Comisión.
- Apoyar en la logística de eventos cuando sea necesario.
- Apoyar a los Subcomisionados en la obtención de información para conformar la glosa del Informe de Gobierno.
- Elaborar presentaciones cuando sea requerido por el personal de la COESCAMED.
- Elaborar diagnósticos estadísticos sobre el comportamiento anual de la COESCAMED.
- Todas aquellas que determine el Comisionado y las reglas de operación.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.-CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Licenciatura en informática ó Ingeniería en Sistemas Computacionales.
- Conocimientos Básicos en Relaciones Públicas.

6.2.-HABILIDADES:

- Trabajo en equipo.
- Elaboración, presentación de informes y planes de trabajo..

6.3.-EXPERIENCIA:

Preferentemente en el área administrativa o de su profesión mínimo un año.

6.4.-REQUISITOS:

- Responsabilidad
- Honestidad.
- Orden.
- Interrelación Personal.
- Discreción.
- Puntualidad

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Las establecidas por la Ley y Reglamentos.

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Persona amable, optimista, carismático, paciente, responsable, saber escuchar, prudente y discreto; excelente presentación trato y convivencia tanto con sus compañeros de trabajo como los usuarios que acuden a esta Dependencia.

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y GESTION INMEDIATA

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

ADMINISTRATIVA

3.-JEFE INMEDIATO

COMISIONADO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Orientar y asesorar a los usuarios que acuden a esta Dependencia, para determinar si la queja que se manifiesta le compete a la Comisión o no.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES DIARIAS:

- Brindar apoyo y orientación a los usuarios que soliciten los servicios de la Comisión.
- Recibir y realizar llamadas telefónicas.
- Enviar y recibir E-mail de los asuntos turnados a la Comisión que se relacione con el ámbito jurídico.
- Atender las quejas que presenten los usuarios de los servicios médicos y darle seguimiento.
- Analizar las situaciones personales que se presenten en la Comisión.
- Analizar la información que proporcione la persona afectada y formarle un expediente para su trámite.
- Informar al personal la documentación que deba reunir para presentar su queja y darle seguimiento.
- Turnar a los Subcomisionados los asuntos que corresponda a cada persona, dependiendo del asunto que se trate.

- Elaborar una ficha técnica de cada persona que presenta su queja para entregárselo al Comisionado asimismo enviarle una copia al Subcomisionado que llevará su caso.
- Informar al Comisionado de los asuntos que se presenten.
- Promover la cultura de la denuncia en el personal que solicita información sobre los servicios que presta la COESCAMED.
- Mantener una estrecha comunicación con el personal de la Comisión.
- Mantener ordenado el área de trabajo.
- Establecer los canales de comunicación con el personal de la Comisión.
- Atender los asuntos que se presenten durante el día e informar a los Subcomisionados.

5.2.-ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Elaborar informes mensuales y cuadros estadísticos de información.
- Acudir a reuniones de trabajo dentro y fuera de la Dependencia.
- Elaborar y revisar tarjetas informativas.
- Archivar la correspondencia y clasificarla según criterios de evaluación.
- Asistir junto con el Comisionado a pláticas de difusión que se imparten al público en general y al personal de servicio médico.
- Atender los asuntos que se presenten durante la relación de trabajo y atender los asuntos encomendados por el Comisionado.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Asistir a cursos, conferencias y talleres impartidos por la CONAMED.
- Asistir a reuniones de trabajo cuando lo determine el Comisionado.
- Todas aquellas que determine el Comisionado y las reglas de operación.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.- CONOCIMIENTOS:

- Licenciatura en Psicología, trabajo social o carrera afín.
- Manejo de equipo de oficina, y programas de computo.

6.2.- HABILIDADES:

- Vocación de servicio publico.
- Facilidad de palabra.

- Brindar atención a usuarios.
- Difundir información.
- Orientación al público.

6.3.-EXPERIENCIA:

Preferentemente en el área administrativa y de su profesión.

6.4.-EQUISITOS:

- Responsabilidad
- Honestidad.
- Orden.
- Interrelación Personal.
- Discreción.
- Puntualidad

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Las establecidas por la Ley y Reglamentos

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Persona amable, optimista, carismático, paciente, responsable, saber escuchar, prudente y discreto; excelente presentación trato y convivencia tanto con sus compañeros de trabajo como los usuarios que acuden a esta Dependencia.

ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

SECRETARIA PARTICULAR

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

ADMINISTRATIVA

3.-JEFE INMEDIATO

COMISIONADO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Realizar actividades generales de oficina y apoyar al Comisionado en asuntos que lo requieran.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES DIARIAS:

- Realizar y atender llamadas telefónicas que requiera el Comisionado o el mismo personal.
- Informar al Comisionado sobre los asuntos que requieran su atención y que sean solicitadas por el personal de la Comisión o ajenas a la misma.
- Llevar el control de la agenda del Comisionado y avisarle de los asuntos que el determine.
- Capturar los oficios que el Comisionado determine.
- Informar al Comisionado sobre los asuntos que requieran su atención.
- Mantener el área de trabajo ordenado.
- Atender los asuntos que se presenten durante el día y aquellos que sean encomendados por el Comisionado.

5.2.-ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Archivar la documentación que requiera o determine el Comisionado.
- Clasificar la documentación para facilitar su búsqueda.
- Llevar registro estadístico de llamadas telefónicas, (Recibidas y efectuadas).
- Informar al personal de la COESCAMED los asuntos que determine el Comisionado.
- Confirmar que los invitados acudan al evento convocado por el Comisionado.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Presentar informe anual de resultados.
- Clasificar la información de años anteriores para facilitar su búsqueda.
- Todas aquellas que determine el Comisionado.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.-CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- Carrera técnica o comercial.
- Conocimientos mecanográficos y programas de cómputo.

6.2.-HABILIDADES:

- Trabajo en equipo.

6.3.-EXPERIENCIA:

- Preferentemente 1año.

6.4.-REQUISITOS:

- Responsable.
- Amable.
- Eficiente.
- Dinámica.
- Ordenada.
- Buena Presentación**.**

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Todo el mobiliario, equipo y material con que dispone para realizar sus labores diarias.

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Debe ser una persona amable, optimista, carismático, paciente, saber escuchar, ser prudente y discreto; excelente presentación trato y convivencia tanto como con sus compañeros de trabajo y con los usuarios que acuden a esta Dependencia, y principalmente que soporte trabajar a presión.

PROCEDIMIENTOS

1. RECEPCIÓN DE INCONFORMIDAD

Paso	Actividad	Responsable
1.- Presentación de la Inconformidad	El usuario presenta la Inconformidad al departamento de Gestión, Orientación y asesoría, de la COESCAMED.	Usuario
2.-Recepción de la Inconformidad	El departamento de Gestión, orientación y Asesoría, recibe la inconformidad.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.
3.-Registro de la información	El departamento escucha y registra toda la información que aporta el usuario para determinar si es asunto es competencia de la Comisión. Si es así se le dará seguimiento y si no orientar y asesorar al usuario para que acuda a la instancia que corresponda.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.
4.- Registro de datos del usuario	Si la Inconformidad es competencia de la COESCAMED, se pide al usuario la documentación necesaria para su soporte.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.
5.- Registro de la inconformidad	Dependiendo del asunto que se trate, seguirá el procedimiento que le corresponda: asesoría, gestión inmediata o en su caso determinación de una queja como tal.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.
6.- Integración del Expediente.	Si el asunto fue valorado y se decidió presentar queja, se integrará el expediente con la documentación obligatoria.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata

2. ASESORÍA

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Informar	Se informa al usuario del servicio y las atribuciones de la Comisión.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.
2. Asesoría	Se le orienta y asesora para que acuda con la autoridad que le corresponda para plantear su caso.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.
3. Registro de la asesoría	Se registra la Asesoría en el formato que le corresponde de acuerdo al Sistema de Atención de Quejas Medicas (SAQMED)	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.

3.GESTIÓN INMEDIATA.

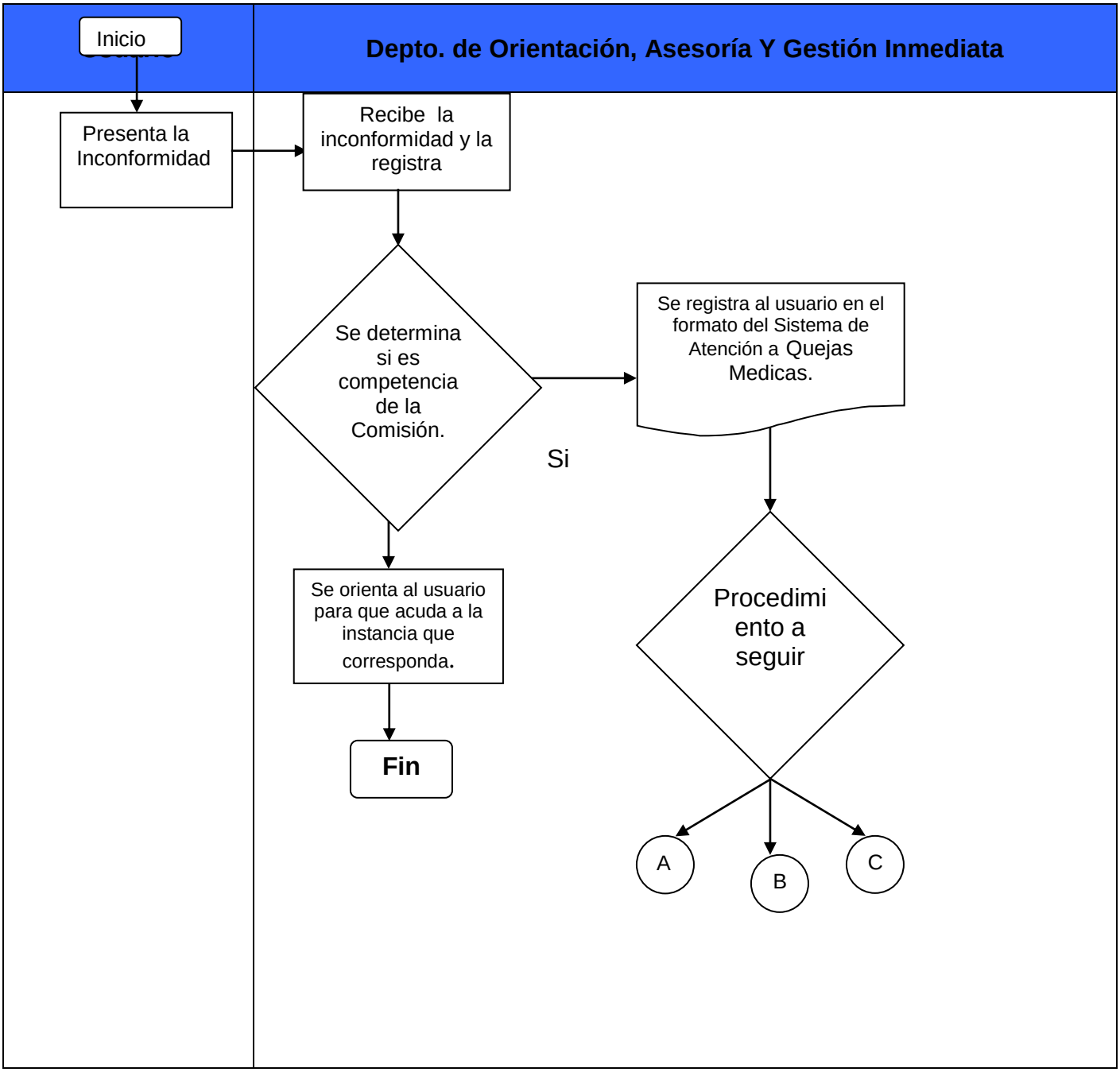
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Informar	Informar al usuario de los alcances y atribuciones de la Comisión, y comentarle, si es procedente, que su problema puede tener una solución inmediata, mediante la gestión.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.
2. Gestión	Se entablara comunicación con la dependencia, autoridad o prestador de servicios que corresponda, para exponer la inconformidad y realizar la gestión.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.
3.Verificar	Se verifica cuales fueron los resultados que se obtuvieron con la gestión y se dará el seguimiento correspondiente.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.
4. Resolución	Se Informará al usuario del resultado de la Gestión, y se solicitara, que de no cumplir el prestador deservicios médicos con la gestión, nos lo notifique nuevamente.	Departamento de Orientación Asesoría y Gestión Inmediata.

4. ATENCIÓN A QUEJA

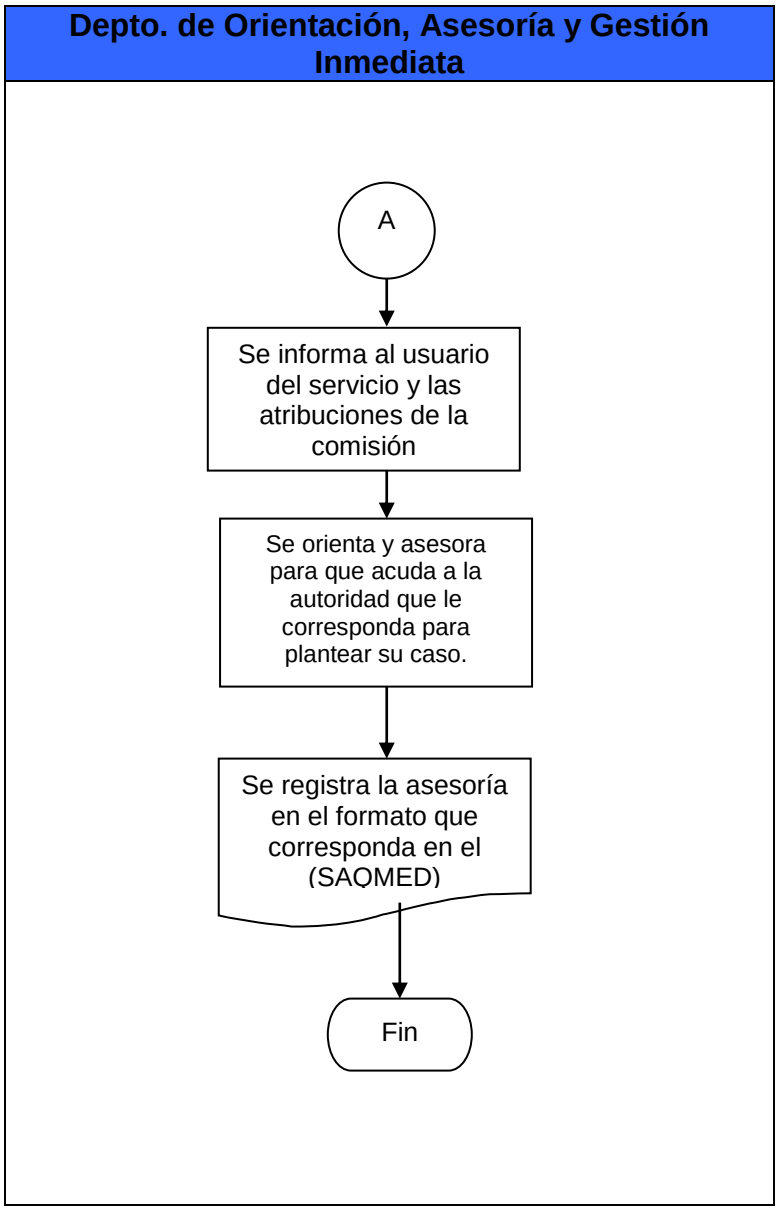
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Enviar información.	Se turna a la subcomisión jurídica el caso, para que siga su proceso.	Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión
2. Revisar documentos	Se revisa la documentación que presenta el usuario, y se escucha el planteamiento del problema y sus pretensiones.	Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión
3. Llenar formato	Se llena el formato del sistema de atención a quejas medicas (SAQMD) Ver anexo No. 4	Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión
4. Integración de Expediente.	Se informa al usuario del plazo que tiene para complementar la documentación faltante y que de no presentarla se desechara el caso por falta de interés.	Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión (Abogado y Médico)
5. Turnar Expediente.	Valorar y revisar expediente para turnarlo al Subcomisionado Jurídico.	_ Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión (Abogado)
6. Recepción de Expediente.	Se valora la integración y sustento jurídico.	Subcomisionado Jurídico.
7. Valoración del caso	Discusión de asunto.	Subcomisionados Médico y Jurídico
8. Notificación al médico	Una vez completada la documentación se notifica al médico de la existencia de una queja en su contra.	Subcomisionado Jurídico
9. Recepción de documentos.	El prestador de servicios médicos entrega la documentación solicitada.	Subcomisionado Médico y Subcomisionado Jurídico
10. Declaratoria	Previo análisis y discusión de la queja completamente integrada se declara su procedencia o improcedencia.	Comisionado y Subcomisionados.

11. Notificación.	Se notifica a las partes de la procedencia de la queja, la fecha y hora de la primera audiencia de mediación.	Subcomisionado Jurídico
12. Audiencias de Mediación	Se llevarán a cabo como máximo tres audiencias de mediación, en los términos que señala la Ley (si se resuelve se levanta el Acta con los acuerdos a cumplir de lo contrario continua con la Conciliación).	Subcomisionado médico y Subcomisionado Jurídico
13. Audiencias de Conciliación.	La Comisión hará propuestas para la solución de su conflicto, de no conciliarse el asunto se citará hasta por tres ocasiones (de no conciliarse el asunto se propondrá el Arbitraje).	Subcomisionados Médico y Jurídico
14. Compromiso arbitral	Si agotada la mediación y la conciliación el asunto no se ha resuelto y las partes aceptaron el someterse a Arbitraje, se levantará el Acta correspondiente con su respectiva cláusula compromisoria.	Subcomisionado Jurídico.
15.Audiencia de cumplimento de acuerdos	Se realiza la audiencia del cumplimiento de los acuerdos llegados y se firma por las partes para terminar el proceso.	Subcomisionado Médico y jurídico
16. Obtención de resultados	Cuando se obtienen los resultados del Arbitraje se convoca a Audiencia y se da lectura para conocer y notificarles de la Resolución.	Subcomisionado médico y Subcomisionado Jurídico
13. Acta de cumplimiento de acuerdos.	Una vez conocida la resolución se levanta acta circunstanciada de la resolución.	Subcomisionado jurídico

Diagramas de flujo



Asesoría


Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión Inmediata
A
Se informa al usuario del servicio y las atribuciones de la comisión
Se orienta y asesora para que acuda a la autoridad que le corresponda para plantear su caso.
Se registra la asesoría en el formato que corresponda en el (SAQMED)
Fin

Gestión Inmediata

Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión Inmediata

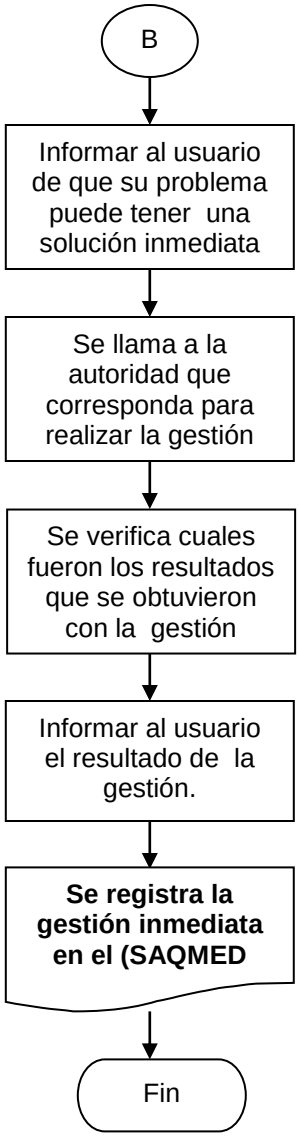
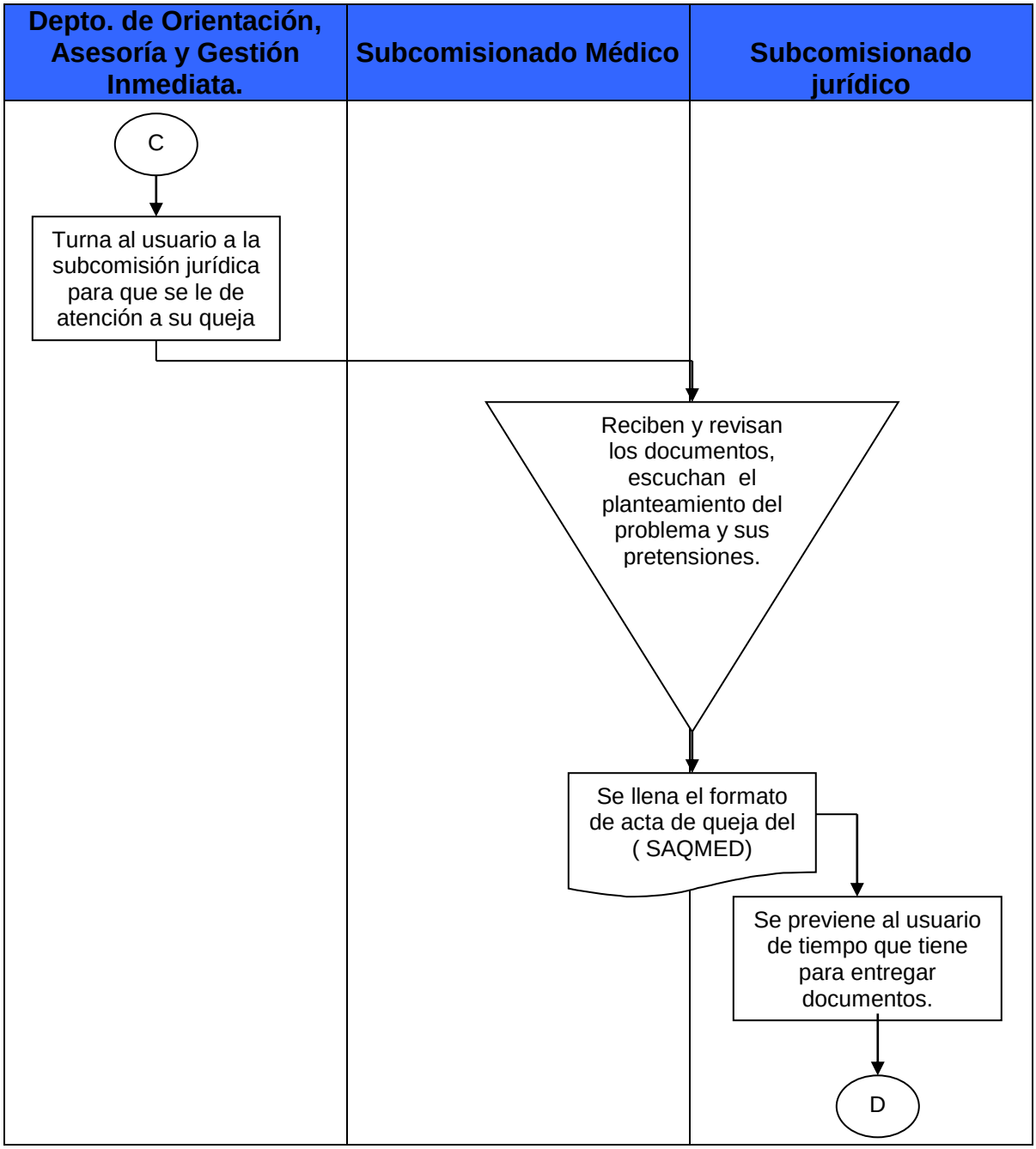
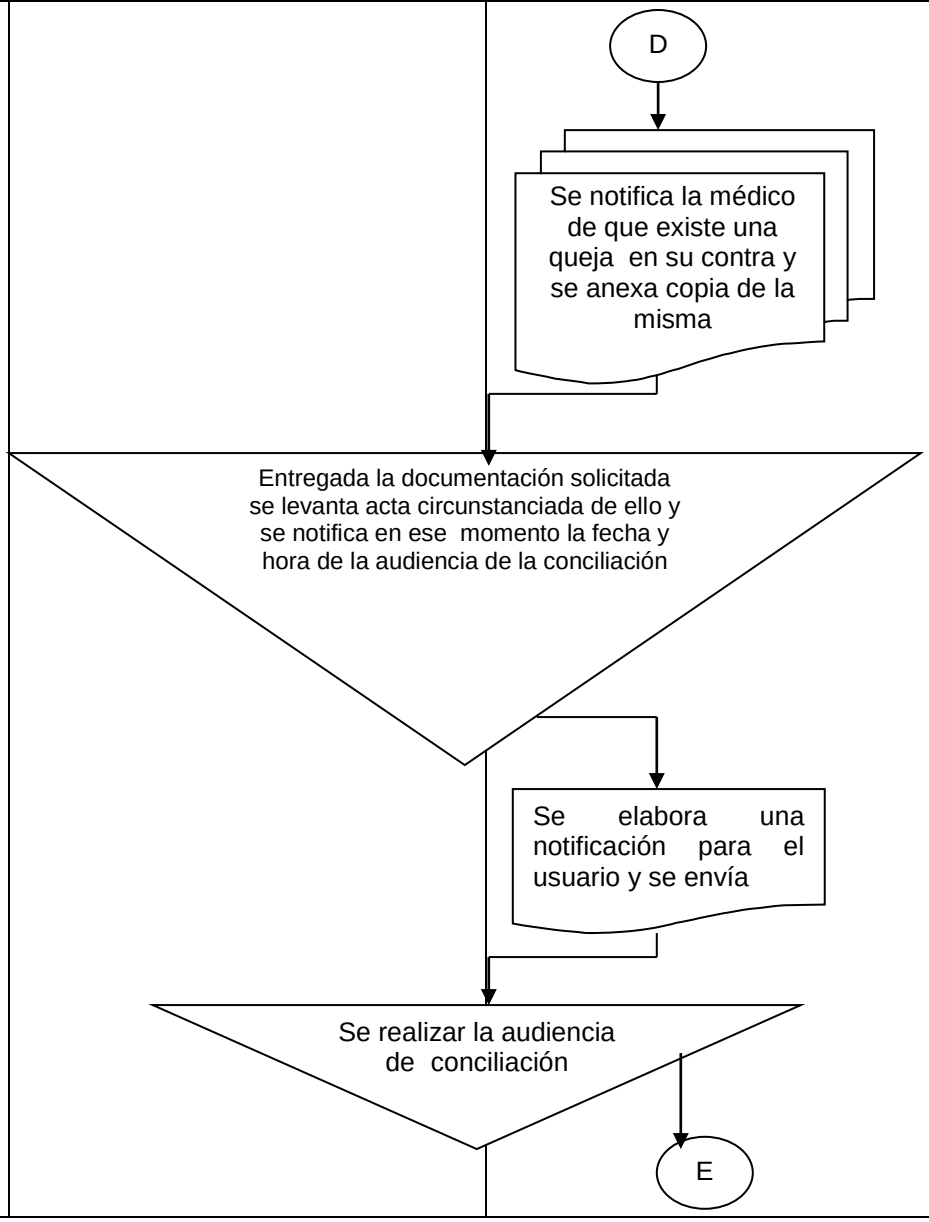


Diagrama de flujo

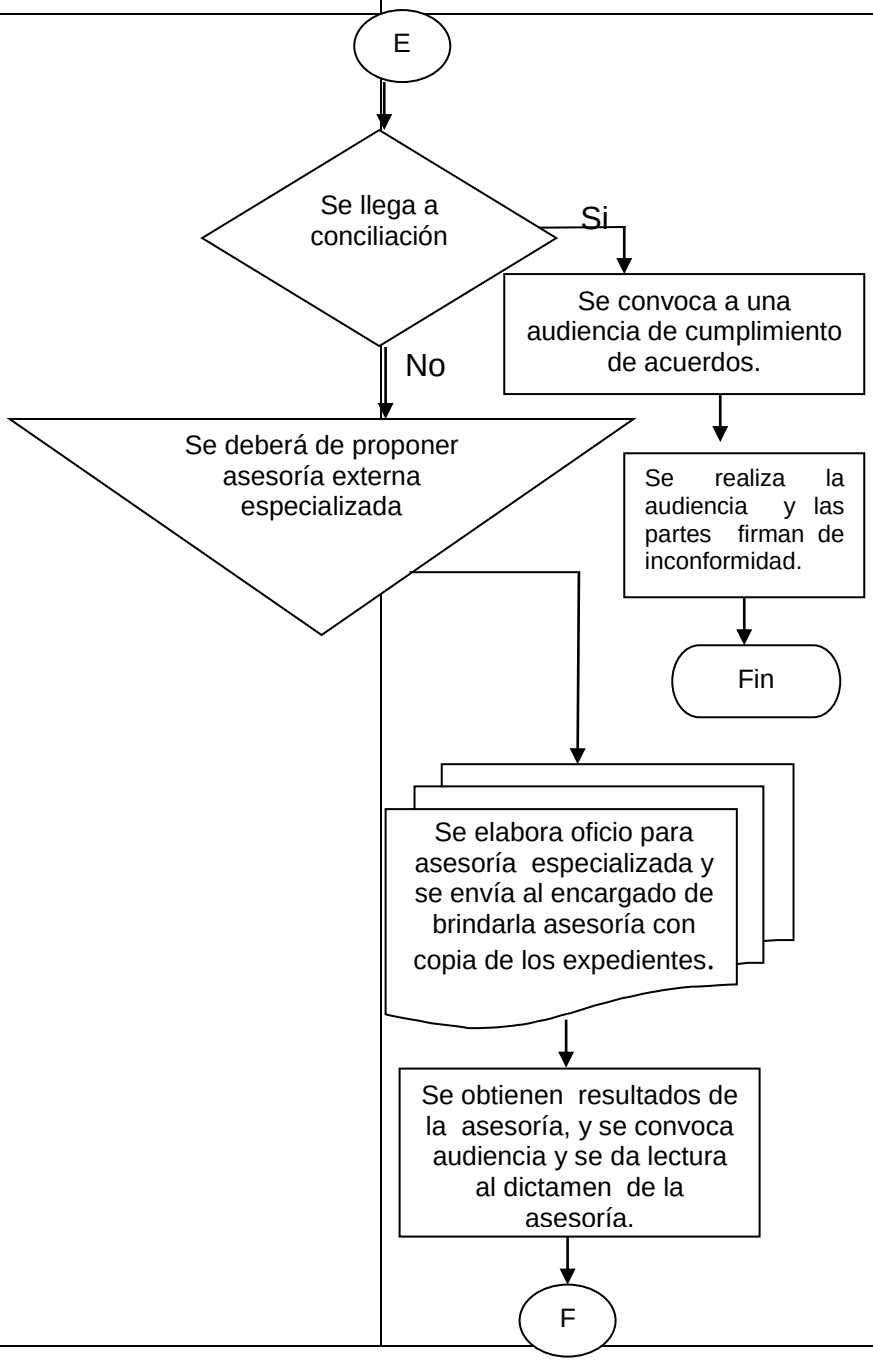
Atención de Queja

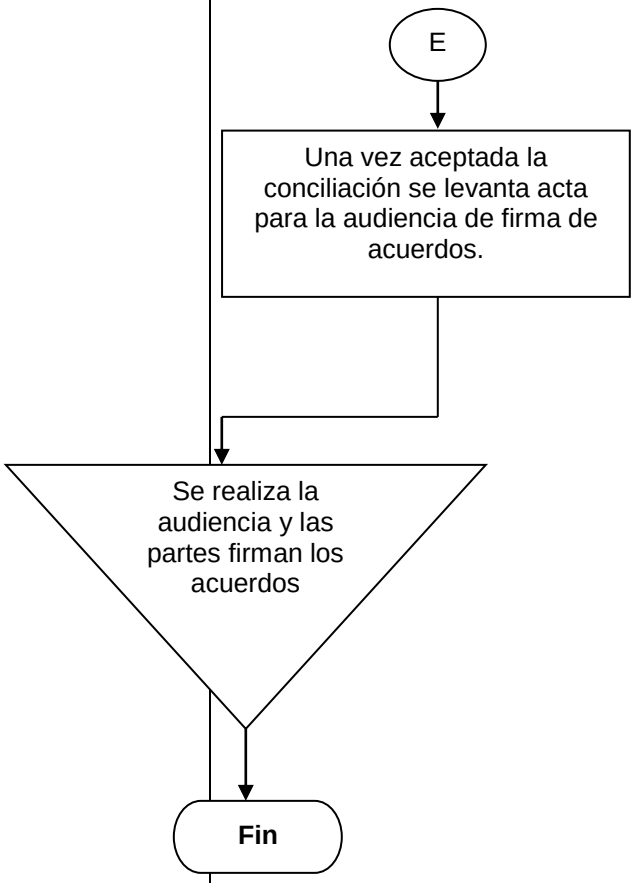


Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión Inmediata.	Subcomisionado Médico	Subcomisionado jurídico



Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión Inmediata.	Subcomisionado Médico	Subcomisionado jurídico



Depto. de Orientación, Asesoría y Gestión Inmediata.	Subcomisionado Médico	Subcomisionado jurídico
		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTITUD:	Disposición de ánimo manifestado exteriormente.
AMIGABLE COMPOSICION:	Procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio médico oyendo las propuestas de COESCAMED.
ANTECEDENTES:	Origen y evolución de una dependencia.
ATRIBUCIÓN:	Facultad de una persona por razón de su cargo.
AUDITORÍA:	Revisión de la contabilidad de una empresa u organización para garantizar la veracidad y regularidad de las cuentas y elaboración de un dictamen sobra la calidad y el rigor de la gestión.
COADYUVAR:	Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa.
COESAMED:	La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.
COMISIÓN:	La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.
COMISIONADO:	El Comisionado Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.
COMPROMISO ARBITRAL:	El instrumento otorgado por partes capaces y en pleno ejercicio de sus derechos civiles por el cual designen a COESCAMED para la resolución del procedimiento arbitral; determinen el negocio sometido a su conocimiento; acepten las reglas de procedimiento fijadas en el presente Reglamento o, en su caso, señalen reglas especiales para su tramitación.
CONSEJERO:	El miembro titular del Consejo Consultivo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.
CONSEJO:	El Consejo Consultivo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.
CONTRALORÍA:	Dependencia encargada de controlar los gastos públicos.

CONVENIO:	Acuerdo, pacto.
CLAUSULA COMPROMISORIA:	La establecida en cualquier contrato de prestación de servicios profesionales o de hospitalización, a través de la cual las partes designe competente a COESCAMED para resolver las diferencias que puedan surgir con ocasión de dichos convenios, mediante la conciliación o el arbitraje.
CRITERIO:	Principio o norma de discernimiento o decisión.
DECRETO:	Decisión tomada por la autoridad componente en materia de su incumbencia.
DELEGAR:	Transferir el poder o autoridad de una persona a otra para que obre en su representación suya en algún asunto.
DESCENTRALIZADO:	Hacer menos dependientes del poder o la administración central ciertas funciones, servicios, atribuciones, etc.
DICTAMEN:	Informe pericial de COESCAMED, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones.
DISCIPLINA:	Conjunto de reglas para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo.
ESTRUCTURA ORGÁNICA:	Unidades administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, así como el Reglamento Interior correspondiente. De esta forma se identifica el sistema formal de la organización, a través de la división de funciones y la jerarquización de sus mandos, en la que se establece la interrelación y coordinación de los mismos.
ÉTICA:	Conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas.
FUNCIÓN:	Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de una institución de cuyo ejercicio generalmente es

	responsable un órgano o unidad administrativa; se definen a partir de las disposiciones jurídico - administrativas.
ILICITOS:	Fuera de la Ley.
IMPULSAR:	Pensamiento que mueve a hacer algo.
IMPUTACIÓN:	Atribuir a otro la culpa, delito o acción.
IRREGULARIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS:	Todo acto u omisión en la atención médica que contravenga las disposiciones que la regulan, incluidos los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.
LAUDO:	Es el acto por medio del cual COESCAMED resuelve las cuestiones sometidas a su conocimiento a través del compromiso arbitral.
LEY:	Disposición jurídica de carácter general dictada por el Poder Legislativo para ordenar las relaciones de los hombres dentro de un Estado.
MISIÓN:	Razón de ser de una Dependencia.
NEGATIVA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS:	Todo acto u omisión contrario a las normas que rigen la atención médica, por el cual, se rehúsa la prestación de servicios obligatorios.
NORMAS:	Regla general sobre la manera como se debe hacer una cosa, o por la que se rigen la mayoría de las personas.
OBJETIVO:	Es la conducción última que pretende alcanzar una Dependencia.
OPTIMO:	Lo mejor posible.
OPINION TECNICA:	Dictamen emitido por COESCAMED, de oficio, para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, especialmente en asuntos de interés general.
ORGANIZAR:	Disponer algo ordenadamente con miras a una función o uso determinados.
ÓRGANO	Grupo impersonal que tiene a su cargo el ejercicio de una o varias funciones o partes de ellas; puede estar integrado por uno o varios puestos.
PADRÓN:	Relación nominal de los habitantes de una entidad administrativa.

PARÁMETRO:	Magnitud medible que permite presentar de la forma más simple las características principales de un conjunto estadístico.
PARTES:	Quienes hayan decidido someter su controversia, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento de COESCAMED.
PATRIMONIO:	Conjunto total de bienes de un particular, organización o institución.
PERFIL:	Conjunto de rasgos sociológicos sobresalientes que definen el tipo de persona adecuada para ejercer una función o desempeñar una tarea.
POLÍTICA:	Criterios de acción que es elegido como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.
PRESIDENTE:	Presidente del Consejo Consultivo.
PRESTADOR DEL SERVICIO MEDICO:	Las Instituciones de Salud de carácter Público, Social o Privado, así como los Profesionales, Técnicos y Auxiliares de las disciplinas para la salud sea que ejerzan su actividad para dichas Instituciones, o de manera independiente.
PRINCIPIOS ETICOS DE LA PRACTICA MEDICA:	El conjunto de reglas bioéticas y deontológicas universalmente aceptadas para la atención médica.
PRINCIPIOS CIENTIFICOS DE LA PRACTICA MEDICA:	El conjunto de reglas para el ejercicio médico contenidas en la literatura aceptada, en las cuales se establecen los medios ordinarios para la atención médica y los criterios para su empleo.
PROCEDIMIENTO:	Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.
PUESTO:	Sitio determinado para la ejecución de funciones y actividades.
QUEJA:	Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de COESCAMED en razón de impugnar la denegación injustificada de

	servicios médicos, o la negligencia, impericia o dolo en su prestación.
QUÓRUM:	Número de Consejeros necesarios para que este cuerpo colegiado pueda celebrar sesión y tomar acuerdos.
RATIFICAR:	Confirmar la validez o verdad de algo dicho anteriormente, de una promesa, de un contrato, etc.
SECRETARIA:	La Secretaría de Salud y Bienestar Social.
SECRETARIO:	Secretario General de Gobierno.
SECRETARIO TÉCNICO:	Secretario Técnico del Consejo Consultivo.
SEMINARIO:	Serie de conferencias sobre un tema determinado.
SERVIDOR PÚBLICO:	Persona al Servicio del Estado.
SUB COMISONADOS:	Los Subcomisionados Médico y Jurídico.
USUARIO:	Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos.
VIÁTICOS:	Dinero o provisiones para hacer un viaje.
VINCULAR:	Hacer depender una cosa determinada.
VISIÓN:	Percepción imaginaria en un tiempo determinado.

CAPITULO V

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

- Decreto de creación de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico donde se establecen las bases para conciliar los conflictos suscitados entre los usuarios y prestadores del servicio médico.

- Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

- Reglamento de Atención a Quejas de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

- Reglamento Interno del Consejo de la COESCAMED.

CAPITULO VI

Control de Autorizaciones