



**Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico
para el Estado de Baja California Sur**

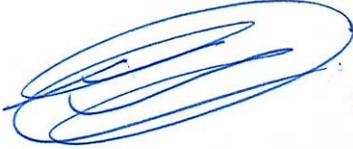
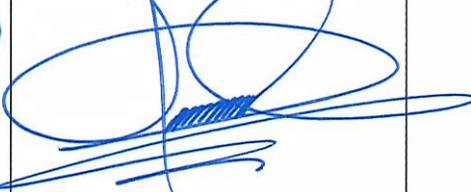
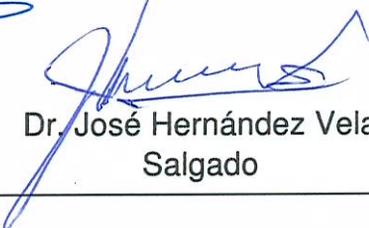
**MANUAL GENERAL
DE ORGANIZACIÓN**

La Paz, Baja California Sur, julio del 2021.



**Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico
para el Estado de Baja California Sur**

Manual General de Organización

Elaboró:	Presentó:	Aprobó:
<p data-bbox="220 1502 542 1534">Administrador General</p>  <p data-bbox="224 1742 539 1815">Lic. Ricardo Fernando Salgado Cervón</p>	<p data-bbox="589 1502 943 1534">Subcomisionado Jurídico</p>  <p data-bbox="583 1742 950 1815">Lic. Axxel Gonzalo Sotelo Espinosa de los Monteros</p>	<p data-bbox="977 1183 1425 1453">"Aprobado de acuerdo a lo establecido en el artículo 24 fracción IV del Reglamento Interior de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur".</p> <p data-bbox="1060 1502 1344 1534">Comisionado Titular</p>  <p data-bbox="1024 1742 1382 1815">Dr. José Hernández Vela Salgado</p>

Contenido	Pág.
1.- Introducción	4
2.- Marco Jurídico - Administrativo	5
3.- Atribuciones	8
4.- Estructura Orgánica	9
5.- Organigrama	10
6.- Objetivo	11
7.- Funciones	12
7.1.- Comisionado(a) Estatal	12
7.1.1.- Asesor(a) Profesional de la Medicina	13
7.1.2.- Asesor(a) Licenciado(a) en Derecho	14
7.1.1.1.- Secretaria(o) del Titular	14
7.2.- Subcomisionado(a) Jurídico(a)	15
7.2.1.- Módulo de Atención Jurídico(a)	16
7.2.1.1.- Secretaria(o)	17
7.3.- Director(a) Médico(a)	18
7.3.1.- Módulo de Atención Médico(a)	19
7.4.- Administrador(a) General	20
7.4.1.- Auxiliar Administrativo(a)	21
7.4.1.1.- Chofer y Mensajero(a)	23
8.- BIBLIOGRAFÍA	24
9.- GLOSARIO	25

1.- Introducción. -

En correspondencia a lo señalado en el Artículo 20 fracciones I y V de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur (y sus reformas), donde se determina la obligación de mantener actualizados los Manuales de Organización y de Procedimientos y su conformación como parte de las acciones para implementar el Control Interno en los diferentes ámbitos de actuación, se elaboró el presente documento.

El objetivo fundamental en materia de Organización, es presentar una visión en conjunto de la estructura de la Comisión y precisar las funciones encomendadas a cada uno de las áreas que integran la **Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur**, lo que permitirá evitar duplicidades o traslapes durante el desarrollo de las mismas, propiciando ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución de trabajos, así como el mejor aprovechamiento de los recursos con que cuenta el área. Asimismo, está dirigido a toda persona interesada en la información que contiene, pero específicamente a los integrantes de la Comisión, quienes podrán contar con el documento que les permita enterarse de su ubicación en la misma, así como de las funciones que deberán desempeñar dentro de ella.

2.- Marco Jurídico – Administrativo. -

Disposiciones Constitucionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *DOF de fecha 5/feb/1917, última reforma publicada DOF de fecha 11/mar/2021.*
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California Sur, *BOGE de fecha 15/ene/1975, última reforma publicada BOGE No. 44 de fecha 10/oct/2019.*

Leyes

- Ley General de Salud, *DOF de fecha 7/feb/1984, última reforma publicada DOF de fecha 1/jun/2021.*
- Ley de Salud para el Estado de Baja California Sur, *BOGE de fecha 31/dic/2004, última reforma publicada BOGE No. 44 de fecha 31/ago/2019.*
- Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur, *BOGE No. 38 de fecha 31/ago/2019.*
- Ley para el Ejercicio de las Profesiones del Estado de Baja California Sur, especialmente por cuanto se refiere al ejercicio profesional, *BOGE de fecha 10/jul/2000, última reforma publicada BOGE No. 50 de fecha 31/dic/2016.*
- Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Baja California Sur, *BOGE No. 31 de fecha 31/jul/2016.*
- Ley de Presupuesto y Control del Gasto Público del Estado de Baja California Sur, *BOGE de fecha 31/oct/2016, última reforma publicada BOGE No. 19 de fecha 20/abr/2019.*
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur, *BOGE de fecha 9/sep/2015, última reforma publicada BOGE No. 54 de fecha 16/dic/2019.*
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, *DOF de fecha 18/jul/2016, última reforma publicada DOF de fecha 20/may/2021.*
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, *DOF de fecha 18/jul/2016, última reforma publicada DOF de fecha 20/may/2021.*
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Baja California Sur, *BOGE No. 12 de fecha 10/abr/2017.*

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios de Baja California Sur, *BOGE de fecha 27/jun/2017, última reforma publicada BOGE No. 19 de fecha 20/abr/2019.*
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Baja California Sur, *BOGE de fecha 4/may/2016, última reforma publicada BOGE No. 02 de fecha 20/ene/2020.*
- Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur, *BOGE No. 38 de fecha 31/ago/2019.*

Códigos

- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Baja California Sur, *BOGE de fecha 19/jul/1996, última reforma publicada BOGE No. 13 de fecha 24/mar/2020.*
- Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Baja California Sur, *BOGE de fecha 23/may/1997, última reforma publicada BOGE No. 38 de fecha 15/ago/2018.*
- Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Baja California Sur, *BOGE de fecha 30/nov/2014, última reforma publicada BOGE No. 02 de fecha 20/ene/2020.*
- Código de Procedimientos Penales para el Estado de Baja California Sur, *BOGE de fecha 20/mar/2005, última reforma publicada BOGE No. 44 de fecha 31/oct/2016.*

Reglamentos

- Reglamento Interior de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur, de fecha 25/oct/2019.
- Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur, de fecha 25/oct/2019.

Decretos

- Decreto 1626 Ley que Crea la Comisión de Conciliación y Arbitraje para el Estado de Baja California Sur, *publicado en el BOGE de fecha 31/oct/2006, última reforma publicada BOGE No. 44 de fecha 31/oct/2016. (Abrogada)*

Acuerdos

- Acuerdo por el que se emite el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California Sur, *Boletín Oficial No. 25 de fecha 31/may/2019.*

Disposiciones diversas

- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, *DOF de fecha 15/oct/2012*.
- Disposiciones Reglamentarias emanadas de la Ley de Salud para el Estado de Baja California Sur, en materia de salud.
- Manuales de Procedimientos Médicos.
- Literatura Médica.
- Los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.

Nota: El presente marco normativo incorpora disposiciones vigentes al momento de su elaboración; con independencia de la expedición y/o modificación de disposiciones realizadas de manera posterior, particularmente de aquellas cuya vigencia queda sujeta al ejercicio fiscal en curso.

3.- Atribuciones. -

El Reglamento Interior de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur, aprobado por el Comité Técnico en su función de Órgano de Gobierno el 25 de octubre del 2019 establece:

Artículo 3.- La Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico tiene por objeto:

- I. Contribuir a tutelar el derecho a la protección de la salud;
- II. Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando al proceso de la mejoría en la prestación de servicios de salud en las instituciones de carácter público, privado o social del Estado, así como en todas aquellas personas profesionales, técnicas y auxiliares que ejerzan libremente cualquier actividad relacionada con la práctica médica;
- III. Brindar orientación a quienes usan los servicios de salud, al personal de salud, así como a establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de salud;
- IV. Recibir quejas e inconformidades de la población, investigar y analizar presuntas irregularidades y fallas en la atención médica o negativa de prestación de servicios, emitir opiniones al respecto, dictaminando técnicamente los casos de posible responsabilidad médica; y
- V. Promover la mejoría de los servicios de salud mediante la emisión de recomendaciones sobre asuntos de interés general en materia de prestación de servicios de salud.

4.- Estructura Orgánica. -

4.1 Comisionado(a) Estatal

4.1.1 Asesor(a) profesional de la Medicina

4.1.2 Asesor(a) licenciado en Derecho

4.1.1.1 Secretaria(o) del Titular

4.2 Subcomisionado(a) Jurídico(a)

4.2.1 Módulo de Atención Jurídico(a) (licenciado en Derecho)

4.2.1.1 Secretaria(o)

4.3 Director(a) Médico(a)

4.3.1 Módulo de Atención Médico(a) (profesional de la Medicina)

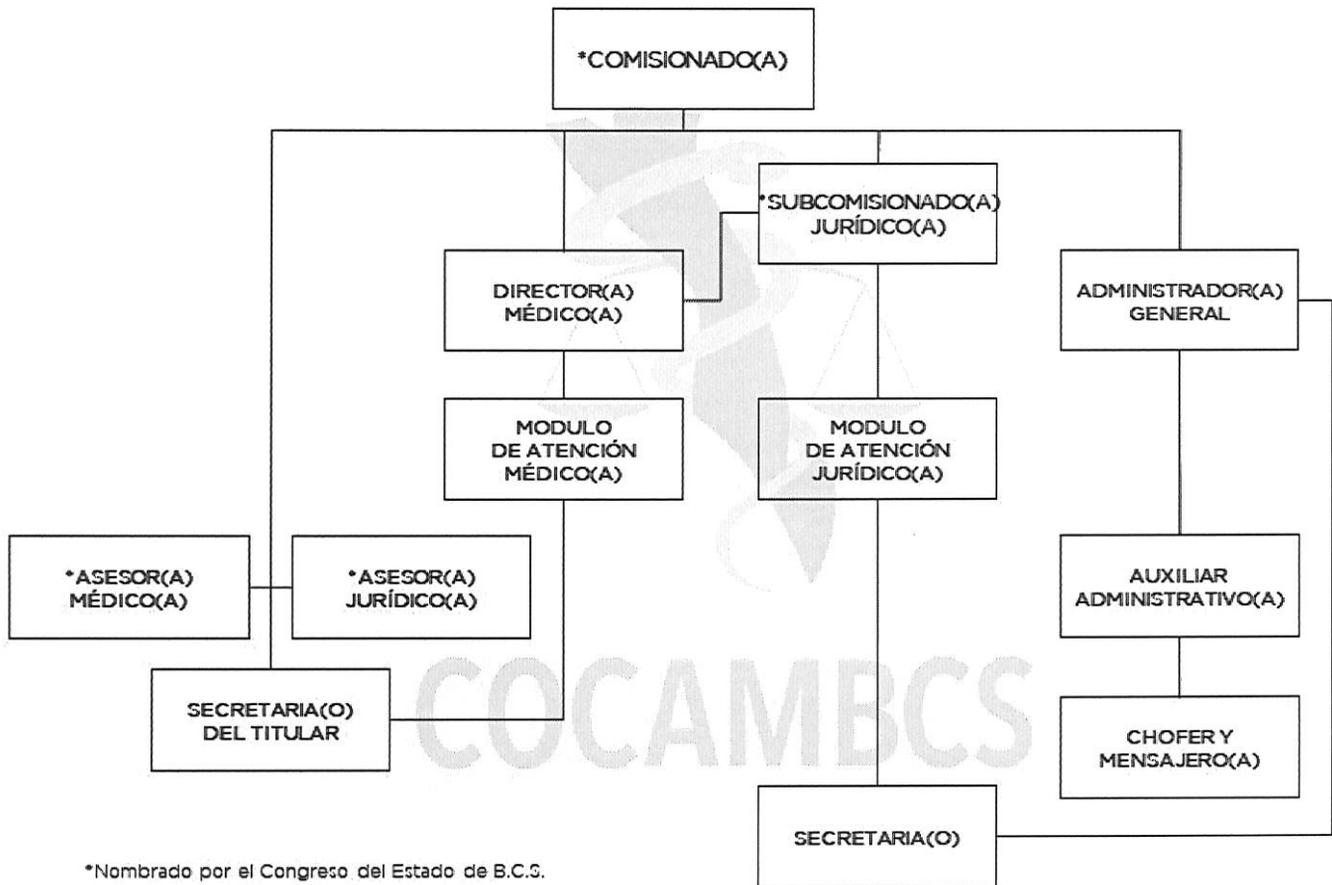
4.4 Administrador(a) General

4.4.1 Auxiliar Administrativo(a)

4.4.1.1 Chofer y Mensajero(a)

5.- Organigrama General. -

COMISIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR
 ESTRUCTURA ORGÁNICA BÁSICA - ORGANIGRAMA
 AUTORIZADA POR EL COMITÉ TÉCNICO - 25 DE OCTUBRE DEL 2019



*Nombrado por el Congreso del Estado de B.C.S.

6.- Objetivo. -

Propiciar que se evite la judicialización de casos derivados de las discrepancias que se den entre prestadores de servicios de salud y usuarios, suplantando la prolongación de tiempos en la obtención de respuestas y soluciones; mediante la emisión de alternativas de solución inmediata entre las partes en donde prevalezca invariablemente de la fase del procedimiento, la voluntad de resolver la diferencia derivada de la prestación de servicio de salud.

Esto tiene una connotación de sensibilización en la comunidad médica porque nos conlleva a elevar la calidad de la prestación de servicios de salud, generar mayor satisfacción y a la vez fomentar la mejora continua del derecho universal de salud.

7.- Funciones. -

7.1.- Comisionado(a) Estatal. -

- Representar legalmente a la Comisión y a sus Unidades Administrativas.
- Ejecutar los acuerdos emitidos por el Comité.
- Conducir el funcionamiento del Comité, vigilando el cumplimiento de sus objetivos y programas.
- Formular los lineamientos a que se sujetarán las actividades administrativas y conducir el funcionamiento de la Comisión, de su personal, de los recursos financieros y materiales que se le asignen para el desarrollo de sus actividades, vigilando el cumplimiento de sus objetivos y programas.
- Someter a consideración del Comité el reglamento y demás disposiciones internas que regulen a la Comisión.
- Establecer de conformidad con el reglamento interior las unidades de servicio técnicas, de apoyo y asesoría necesarias para el desarrollo de las funciones de la Comisión.
- Nombrar y remover al personal administrativo al servicio de la Comisión previo acuerdo del Comité.
- Celebrar toda clase de actos jurídicos que permitan el cumplimiento del objeto de la Comisión.
- Informar anualmente a quien sea Titular del Ejecutivo Estatal sobre las actividades de la Comisión, procurando que este informe sea difundido ampliamente entre la sociedad.
- Solicitar todo tipo de información a las usuarias y prestadoras de servicios de salud y practicar las diligencias necesarias para el cumplimiento de las atribuciones de la Comisión.
- Elaborar los convenios derivados de la mediación, convenios de arreglo, laudos arbitrales y opiniones en asuntos de la competencia de la Comisión.

- Elaborar los dictámenes que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia, en los términos de las disposiciones aplicables.
- Vigilar el cumplimiento de las resoluciones, así como de los convenios que se deriven de los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje respectivos.
- Establecer los mecanismos de difusión que permitan a las usuarias y prestadoras de servicios de salud, conocer sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como las funciones de la Comisión.
- Acordar con la persona que ocupe el cargo de Subcomisionado los asuntos de su competencia.
- Expedir certificaciones sobre las constancias que obren en los archivos de la Comisión.
- Establecer comunicación con las prestadoras de servicios de salud, así como con los colegios médicos Estatales legalmente constituidos vinculados con el objeto de la Comisión.
- Establecer relaciones institucionales con las autoridades encargadas de la procuración de justicia, en relación con los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados.
- Las demás que le concedan la Ley y su Reglamento.

7.1.1.- Asesor(a) Médico(a). -

- Auxiliar en la realización de acciones tendientes a la orientación, gestión inmediata y apoyo en el análisis de los asuntos que por indicación de(l) (la) Comisionado(a) requieran su intervención.
- Realizar visitas de gestión médica a las Instituciones Publica o Privadas de salud, para el conocimiento de expedientes clínicos, previa indicación de(l) (la) Comisionado(a);
- Asesorar y apoyar cuando así lo indique el Comité Técnico, en el análisis y estudio de algún caso concerniente a dicho órgano de gobierno; y
- Las demás que por instrucción indique el(la) Comisionado(a).

7.1.2.- Asesor(a) Jurídico(a). -

- Auxiliar en la realización de acciones tendientes a la orientación, gestión inmediata y apoyo en el análisis de los asuntos que por indicación de(l) (la) Comisionado(a) y Subcomisionado(a) requieran su intervención;
- Notificar a las partes en tiempo y forma prescritos por la ley, los acuerdos y resoluciones recaídas en los expedientes que para tal efecto le sean turnados derivados de cualquier fase del procedimiento de mediación, conciliación y arbitraje en estricto derecho;
- Entregar información a responsables del módulo de atención para retroalimentar la base de datos de control de notificaciones del módulo de atención;
- Asesorar y apoyar cuando así lo indique el Comité Técnico, en el análisis y estudio de algún caso concerniente a dicho Órgano de Gobierno; y
- Las demás que por instrucción indique el(la) Comisionado(a) o Subcomisionado(a).

7.1.1.1.- Secretaria(o) del Titular. -

- Administrar y concentrar manera ordenada la agenda de(l) (la) Comisionado(a) o de los superiores jerárquicos de quien dependa, recordándole con oportunidad los compromisos y asuntos urgentes, así como los pendientes que se deberán atender por la Comisión;
- Generar con el (la) Comisionado(a) o sus superiores jerárquicos 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 públicas;
- Supervisar que la oficina de(l) (la) Comisionado(a) o de sus superiores jerárquicos se encuentre siempre ordenada y asistir en apoyo a los eventos que señalen;
- Efectuar y atender las llamadas telefónicas que se deriven de las actividades propias a los asuntos de la Comisión;
- Atender los trabajos de escrito que le sean indicados por el (la) Comisionado(a) o sus superiores jerárquicos, cuidando de la seguridad y discreción de los asuntos tratados y archivados; y
- Las demás que en sus atribuciones le sean encomendadas por el (la) Comisionado(a) o sus superiores jerárquicos.

7.2.- Subcomisionado(a) Jurídico(a). -

- Auxiliar a(l) (la) Titular de la Comisión dentro del ámbito de sus competencias, para el mejor ejercicio de su función.
- Desarrollar las funciones que el(la) Titular de la Comisión le señale de conformidad a la presente ley y al Reglamento.
- Acordar con el(la) Titular de la Comisión los asuntos de las unidades administrativas a su cargo.
- Distribuir las funciones a desempeñar de quienes integren las unidades administrativas a su cargo.
- Evaluar continuamente el desempeño de las actividades de las unidades administrativas a su cargo.
- Suscribir los documentos que el Reglamento establezca para el cumplimiento de su función.
- Someter a consideración de(l) (la) Titular de la Comisión los programas que les correspondan o encomiende el Comité, así como vigilar su ejecución.
- Vigilar el estricto cumplimiento de las disposiciones a su competencia.
- Recibir las quejas presentadas respecto a la irregularidad o negativa de los prestadores de servicio.
- Analizar hechos atribuidos a prestadoras de servicios de salud, de acuerdo a las quejas presentadas.
- Solicitar la información necesaria a efecto de clarificar los hechos que contemplan las quejas.
- Tramitar los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje en términos del Reglamento.
- Elaborar proyectos de opiniones médicas o técnicas que se emitan en todos aquellos casos en que no se resuelva la queja mediante la mediación y conciliación.
- Realizar los anteproyectos de laudos arbitrales que emitirá el(la) Titular de la Comisión, respecto de los asuntos sometidos a arbitraje.

- Las demás que le señalen otras disposiciones legales, el reglamento, así como aquellas que le confiera el (la) Titular de la Comisión.

7.2.1.- Módulo de Atención Jurídico(a). -

- Brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;
- Brindar asesoría en materia del derecho a la protección de la salud;
- Asesorar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;
- Proporcionar alternativas de gestión inmediata para la presentación del formato de quejas, así como el seguimiento de los expedientes en desahogo de procedimientos de Mediación, Conciliación y de Arbitraje no resueltos;
- Representar y administrar la Oficialía de Partes de la Comisión para la recepción de documentos que integren expediente cuidando que las promociones originales o en copia sean claramente legibles y los expedientes sean foliados;
- Recibir Individual o conjuntamente las quejas que se presenten por los usuarios, relativos a presuntas irregularidades en la prestación de servicios de salud o su negativa; asimismo revisarán si son competencia de la Comisión, para proceder a la integración del expediente;
- Integrar correctamente los expedientes de queja que se integren ante esta Comisión, las notas, resúmenes o dictámenes, deberán contener fecha, hora y firma del responsable;
- Notificar y llevar el control de registro de las notificaciones que se realizan por parte de la Comisión;
- Asesorar a los usuarios sobre los procedimientos en materia de orientación, recepción y valoración de quejas;
- Ejecutar, compilar, conformar y concentrar el mecanismo de seguimiento y control de notificaciones en el desahogo de los procedimientos de la Comisión;
- Coordinar sus actividades con las demás unidades que integran la Comisión para el mejor funcionamiento y servicio a los usuarios;

- Solicitar y analizar la información relativa a los hechos materia de la queja, para la integración correcta y completa del expediente;
- Comunicar al Subcomisionado(a) la presumible comisión de algún ilícito por parte de algún prestador de servicio de salud, cuando de la queja se tengan elementos de convicción suficientes;
- Proporcionar al Subcomisionado(a), los expedientes de quejas integrados, para que se analicen y se determine la procedencia o improcedencia de la queja;
- En todos los casos que se proceda a realizar gestiones inmediatas ante instituciones y/o prestadores de servicios de salud para la atención del usuario, se informará al Subcomisionado(a) del seguimiento y resultado; y
- Las demás disposiciones jurídicas y administrativas aplicables, y las que encomiende el(la) Comisionado(a) o Subcomisionado(a).

7.2.1.1.- Secretaria(o). -

- Administrar y concentrar manera ordenada la agenda de(l) (la) Subcomisionado(a) o de los superiores jerárquicos de quien dependa, recordándole con oportunidad los compromisos y asuntos urgentes, así como los pendientes que se deberán atender por la Comisión;
- Generar con el(la) Subcomisionado(a) o sus superiores jerárquicos 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 públicas;
- Supervisar que la oficina de(l) (la) Subcomisionado(a) o de sus superiores jerárquicos se encuentre siempre ordenada y asistir en apoyo a los eventos que señalen;
- Efectuar y atender las llamadas telefónicas que se deriven de las actividades propias a los asuntos de la Comisión;
- Atender los trabajos de escrito que le sean indicados por el(la) Subcomisionado(a) o sus superiores jerárquicos, cuidando de la seguridad y discreción de los asuntos tratados y archivados; y
- Las demás que en sus atribuciones le sean encomendadas por el(la) Subcomisionado(a) o sus superiores jerárquicos.

7.3.- Director(a) Médico(a). -

- Asesorar a(l) (la) Comisionado(a) en los asuntos de carácter médico que se sometan a su consideración;
- Recibir los encargos que el (la) Comisionado(a) le encomiende y representar a la Comisión en los actos que éste determine por acuerdo expreso;
- Proponer la suscripción de documentos relativos al ejercicio de las facultades que le otorgue el presente ordenamiento, delegadas, autorizadas o cuando les correspondan por suplencia;
- Participar con voz informativa en los asuntos que se presenten ante el Comité;
- Colaborar en la admisión o rechazo las quejas presentadas respecto de alguna presunta irregularidad en la prestación o negativa de servicios de salud;
- Realizar la Investigación y análisis de los hechos presumiblemente atribuidos a los prestadores de servicios de salud, en los términos de las quejas presentadas, así como solicitar la información necesaria;
- Colaborar y participar en el trámite de los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje;
- Proponer proyectos de convenio de arreglo en todas las fases del proceso arbitral;
- Proporcionar información, datos y cooperación técnica que soliciten otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, de conformidad con las instrucciones que al efecto gire el (la) Comisionado(a);
- Colaborar en el establecimiento de los medios de comunicación adecuados con las instituciones públicas y privadas, prestadoras de los servicios médicos;
- Proponer, actualizar y supervisar el sistema de información y estadística de la Comisión;
- Elaborar los proyectos de las opiniones médicas o técnicas que se emitan en todos aquellos casos en que no se resuelva la queja mediante la mediación o conciliación; y
- Las demás que le sean conferidas en este ordenamiento, otras disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como aquellas que le encomiende el(la) Comisionado(a) o Subcomisionado(a).

7.3.1.- Módulo de Atención Médico(a). -

- Brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;
- Brindar asesoría en materia del derecho a la protección de la salud;
- Asesorar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;
- Proporcionar alternativas de gestión inmediata para la presentación del formato de quejas, así como el seguimiento de los expedientes en desahogo de procedimientos de Mediación, Conciliación y de Arbitraje no resueltos;
- Representar y administrar la Oficialía de Partes de la Comisión para la recepción de documentos que integren expediente cuidando que las promociones originales o en copia sean claramente legibles y los expedientes sean foliados;
- Recibir Individual o conjuntamente las quejas que se presenten por los usuarios, relativos a presuntas irregularidades en la prestación de servicios de salud o su negativa; asimismo revisarán si son competencia de la Comisión, para proceder a la integración del expediente.
- Integrar correctamente los expedientes de queja que se integren ante esta Comisión, las notas, resúmenes o dictámenes, deberán contener fecha, hora y firma del responsable;
- Notificar y llevar el control de registro de las notificaciones que se realizan por parte de la Comisión;
- Asesorar a los usuarios sobre los procedimientos en materia de orientación, recepción y valoración de quejas;
- Ejecutar, compilar, conformar y concentrar el mecanismo de seguimiento y control de notificaciones en el desahogo de los procedimientos de la Comisión;
- Coordinar sus actividades con las demás unidades que integran la Comisión para el mejor funcionamiento y servicio a los usuarios;
- Solicitar y analizar la información relativa a los hechos materia de la queja, para la integración correcta y completa del expediente;

- Comunicar a(l) (la) Director(a) Médico(a) la presumible comisión de algún ilícito por parte de algún prestador de servicio de salud, cuando de la queja se tengan elementos de convicción suficientes;
- Proporcionar a(l) (la) Director(a) Médico(a), los expedientes de quejas integrados, para que se analicen y se determine la procedencia o improcedencia de la queja;
- En todos los casos que se proceda a realizar gestiones inmediatas ante instituciones y/o prestadores de servicios de salud para la atención del usuario, se informará a(l) (la) Director(a) Médico(a) del seguimiento y resultado; y
- Las demás disposiciones jurídicas y administrativas aplicables, y las que encomiende el(la) Comisionado(a) o Subcomisionado(a).

7.4.- Administrador(a) General. -

- Proponer al Titular de la Comisión las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la programación y ejecución del presupuesto, mediante una administración integral de los recursos humanos, materiales y financieros de que disponga la Comisión;
- Proponer a consideración de(l) (la) Comisionado(a) el proyecto de presupuesto anual de egresos de la Comisión, de acuerdo con la normatividad en la materia;
- Programar el control presupuestal de la Comisión, así como proporcionar dicha información a las autoridades competentes, con apego a las disposiciones legales aplicables;
- Conducir los trámites para la aprobación y registro ante las instancias competentes de los manuales de organización y procedimientos de la Comisión, de acuerdo con la normativa vigente y con el apoyo de las unidades administrativas correspondientes;
- Proponer y programar el pago a proveedores y prestadores de bienes y servicios, así como el pago de viáticos, pasajes y gastos diversos al personal de la Comisión;
- Coordinar la administración de los recursos humanos asignados a la Comisión, de conformidad con las normas vigentes;
- Programar el pago de cualquier remuneración del personal o tributación de los trabajadores al servicio de la Comisión;

- Coordinar y ejecutar los procedimientos de adquisiciones y servicios, arrendamientos, enajenaciones, obra pública y servicios relacionados con la misma que requiera la Comisión, de acuerdo con la normatividad aplicable;
- Aplicar los ordenamientos legales que rijan en materia de adquisiciones, abasto, conservación, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles y proponer las políticas y criterios que se consideren convenientes para racionalizar y optimizar el desarrollo de los programas correspondientes;
- Proponer al Comisionado y en su caso cuando proceda, suscribir los convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos que impliquen actos de administración relacionados con su competencia;
- Proponer los proyectos de contratos de prestación de servicios profesionales cuyo objeto sea la obtención de asesorías externas, y turnarlos antes de su suscripción para su análisis, dictaminación y registro ante el Comité;
- Emitir certificaciones y autenticar documentos relacionados con su competencia;
- Coordinar el sistema de administración de documentos y el archivo administrativo de la Comisión y proporcionar, cuando corresponda, la información institucional derivada de éste;
- Establecer, coordinar y vigilar la operación del programa interno de protección civil para el personal y en beneficio de la conservación de los bienes de la Comisión;
- Proponer las acciones administrativas necesarias en los casos de incumplimiento de obligaciones pactadas por la Comisión en instrumentos legales suscritos; y
- Las demás que, por su competencia, le confieran otras disposiciones legales y reglamentarias, así como aquellas que le confiera el (la) Comisionado(a).

7.4.1.- Auxiliar Administrativo(a). -

- Compilar, concentrar y atender las solicitudes de recursos materiales de las diversas áreas de la Comisión, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal y a la normatividad establecida;
- Supervisar y evaluar las existencias básicas de recursos e insumos, para mantenerlos en un nivel óptimo, a fin de dar atención inmediata;

- Suministrar, en tiempo y forma, los bienes muebles y artículos de oficina que soliciten las unidades administrativas de la Comisión, conforme a las disposiciones de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal;
- Integrar y actualizar el sistema de inventario de bienes muebles e inmuebles que forman parte del patrimonio de la Comisión y llevar el control de altas y bajas;
- Programar y coordinar el levantamiento del inventario de bienes muebles de la Comisión para mantener los registros actualizados;
- Organizar la elaboración y actualización de los resguardos de los bienes muebles asignados al personal de las áreas administrativas que integran la Comisión;
- Programar y atender las actividades correspondientes al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, mobiliario y equipo de oficina de la Comisión, a fin de mantenerlos en óptimas condiciones de uso;
- Vigilar y sistematizar el adecuado uso de los servicios de fotocopiado, impresión, eléctrico y de agua para reducir el gasto en las áreas de la Comisión;
- Supervisar y revisar las remodelaciones, rehabilitaciones, ampliaciones y mantenimiento del inmueble asignado a la Comisión para su preservación y operación funcional;
- Proponer y comunicar las políticas, estrategias, lineamientos y procedimientos para la optimización y mantenimiento de las instalaciones físicas, equipo, maquinaria y mobiliario de la Comisión;
- Proponer y supervisar que los servicios contratados se realicen, según las cláusulas y anexos de los respectivos contratos; mediante la verificación de asistencia, cobertura y revisión del servicio brindado a las áreas administrativas de la Comisión;
- Solicitar y recabar las fianzas que en su caso procedan, en términos de las disposiciones normativas en materia de adquisiciones de bienes y contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma;
- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones; y
- Las demás que, por su competencia, le confieran otras disposiciones legales y aquellas que le encomiende el (la) Comisionado(a) o Administrador(a) General.

7.4.1.1.- Chofer y Mensajero(a). -

1. Notificar a las partes en tiempo y forma prescritos por la ley, los acuerdos y resoluciones recaídas en los expedientes que para tal efecto le sean turnados.
2. Practicar las diligencias que le encomiende el(la) Comisionado(a) o Subcomisionado(a) en asuntos relacionados a los procedimientos de mediación, conciliación o arbitraje en derecho, o en su caso los responsables del módulo de atención para efecto de llevar a cabo alguna notificación.
3. Informar de manera permanente a los responsables del Módulo de Atención sobre las notificaciones efectuadas en tiempo y forma, para retroalimentar la compilación del control y registro de las mismas;
4. Atender todos aquellos traslados vía terrestre que por motivo de sus funciones tenga que efectuar el servidor público, acudiendo a los mismos en un horario abierto de conformidad con las necesidades propias del servicio de la Comisión.
5. Entregar correspondencia oficial, previa instrucción de(l) (la) Comisionado(a), el(la) Subcomisionado(a) o el(la) Administrador(a) General;
6. Verificar el buen estado del vehículo de uso oficial, así como la documentación actualizada para circular en los recorridos que le sean asignados vía terrestre, informando de manera oportuna cualquier falla o desperfecto que el mismo presente y que pudiera poner en riesgo la integridad, para efecto de que seas efectuadas las reparaciones pertinentes de manera oportuna; y
7. Las demás que le encomiende el(la) Comisionado(a) o sus superiores jerárquicos.

8.- Bibliografía. -

Guía para la Elaboración de Manuales de Organización. Controlaría General del Estado de Baja California Sur, *Boletín Oficial No. 17 de fecha 10/abr/2019.*

Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur, *BOGE No. 38 de fecha 31/ago/2019.*

Reglamento Interior de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur, de fecha 25/oct/2019

9.- Glosario General. -

Término	Descripción
Comisión	A la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
COCAMBCS	A la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
Comisionado	Al Comisionado Titular/Presidente de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
Subcomisionado	Al Subcomisionado Jurídico.
Comité	Al Comité Técnico, Órgano Rector de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
Consejo	Al Consejo Consultivo de Apoyo a la Gestión de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
Prestadores de servicio	A las instituciones de salud de carácter público, privado o social del Estado, así como las personas profesionales, técnicas y auxiliares que ejerzan cualquier actividad relacionada con la práctica médica.
Ley	A la Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur; creada mediante Decreto Número 2619.
Queja	A la Petición a través de la cual una persona o quien le represente, de manera voluntaria, solicita la intervención de la Comisión, en los términos previstos por la Ley.
Partes	A los sujetos procesales que han decidido acudir a la comisión para la resolución de su controversia a través de la mediación, conciliación o arbitraje.
Usuarios	A las personas que soliciten, requieran u obtengan la prestación de servicios de salud.
Reglamento Interior	Al Reglamento Interior de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
Reglamento de Procedimientos	Al Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.

Irregularidad	A todo acto u omisión en la prestación de servicios de salud que contravenga las disposiciones que las regulan, incluidos los principios científicos y éticos que orientan la práctica de cualquier actividad en el área de la salud.
Negativa	A rehusarse a prestar los servicios de salud a que están facultados y obligados los prestadores de servicios de salud, de conformidad con la normatividad vigente.
Proceso Arbitral	Al conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el presente Reglamento, comprende las etapas mediadora, conciliatoria y decisoria, y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en estricto derecho o en conciencia.
Mediación	A la instancia del procedimiento ante la Comisión en la que se promueve que las partes mismas lleguen a un arreglo.
Conciliación	Al procedimiento que en primera instancia habrá de seguirse para el arreglo de las controversias que se susciten entre los usuarios y un prestador de servicios de salud, oyendo las propuestas y recomendaciones que formule la Comisión.
Convenio de arreglo	Al convenio otorgado ante la Comisión por virtud del cual, una vez resuelta la conciliación, las partes se hacen recíprocas concesiones y dan por terminada la diferencia o controversia de que se trate.
Arbitraje	Al procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicios de salud, en el cual la Comisión resuelve la controversia según las reglas del Derecho.
Servidor público	Al funcionario y empleado, y en general toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Estatal.
Unidad Administrativa	Al área a la cual se le confieren atribuciones específicas en el Reglamento Interior de la COCAMBCS.
Usuario	Al servidor público que solicita y ocupa los bienes y servicios de la COCAMBCS.