



COMISIONE ESTAL
DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
MEDICO DEL ESTADO DE CHIAPAS
CONSTITUCION 1992



CHIAPAS
COMISION ESTADAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO

MANUAL DE INDUCCIÓN

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
Abril 2023



Índice

Contenido	Página
Bienvenida	1
¿Quiénes somos?	2
Misión	3
Visión	4
Organigrama General	5
¿Qué hacemos?	6
Antecedentes	8
Código de Honestidad y Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Chiapas	9
Documentos y Páginas de Internet de Consulta	16
Directorio	17
Despedida	18
Grupo de Trabajo	19

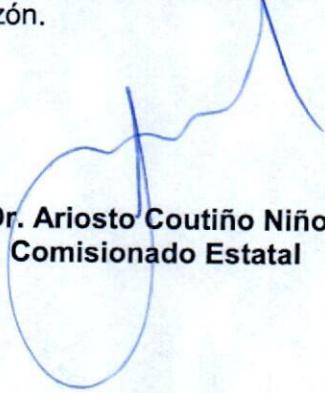


Bienvenida

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, te da la más cordial bienvenida, en donde tendremos la oportunidad de resolver sobre conflictos o inconformidades entre usuarios y prestadores de servicios de atención médica que se susciten en el Estado.

Es por ello que hemos desarrollado este Manual de Inducción para que te sirva de apoyo y obtengas información general de este organismo, con la finalidad de darte a conocer el entorno laboral en el que desarrollarás tus funciones y actividades.

Esperando de ti la responsabilidad y compromiso para que cumplas con eficiencia, eficacia, probidad y honradez la misión de esta Comisión, que no pierdas el sentido de servir, para enriquecer y fortalecer nuestra misión y visión, y de esta manera poder ser un equipo que con orgullo sirva a un Chiapas de Corazón.


Dr. Ariosto Coutiño Niño
Comisionado Estatal



¿Quiénes somos?

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica para emitir sus opiniones, acuerdos, dictámenes y laudos, cuya facultad será conocer y resolver sobre conflictos o inconformidades entre usuarios y prestadores de servicios de atención médica que se susciten en el ámbito estatal.

M
z
X
f



Misión

Difundir entre usuarios y prestadores del servicio de salud, la información necesaria sobre los derechos y obligaciones de ambas partes, con el fin de prevenir conflictos, siendo este el medio óptimo para resolver los conflictos que se presentan entre usuarios y prestadores de asistencia médica y ante una queja servir de intermediario para una amigable composición, en un ámbito de respeto, imparcialidad, objetividad, confidencialidad y gratuidad.

M
J
X
X



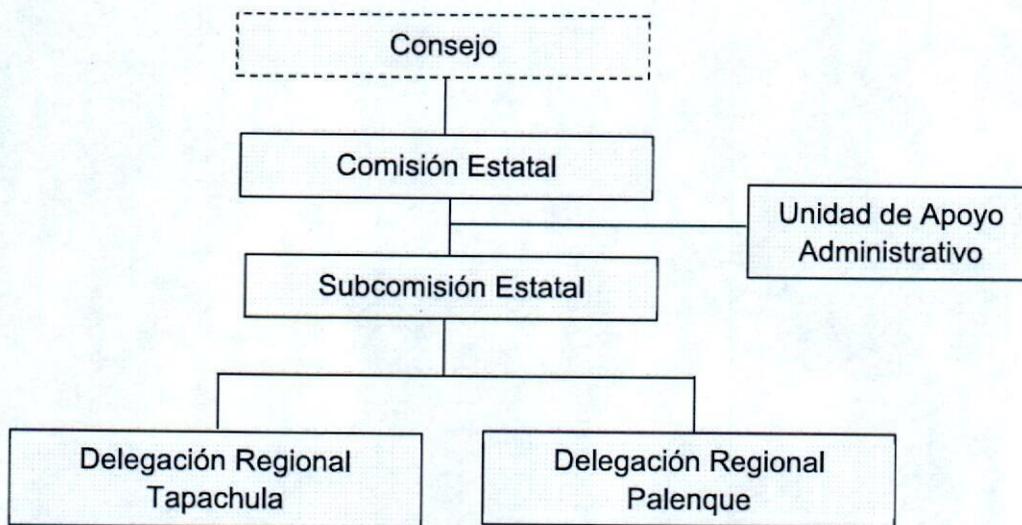
Visión

Constituirse en el centro estatal de referencia reconocido por la alta especialización y calidad en el manejo de conflictos entre usuarios y prestadores de asistencia médica.



Organigrama General

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas



Opinión Técnica No. SH/CGRH/DEO/0075/2023

Handwritten signature and initials in blue ink.



¿Qué hacemos?

- Recibimos, expedimos, difundimos y cumplimos el Reglamento Interno y las demás disposiciones que regulen la Comisión Estatal.
- Brindamos asesoría e información a los usuarios y prestadores de atención médica sobre sus derechos y obligaciones.
- Recibimos, atendemos e investigamos las quejas entre usuarios y prestadores de atención médica.
- Recibimos toda la información y pruebas que aporten los usuarios y prestadores de atención médica, con relación a la queja planteada.
- Requerimos a los usuarios y prestadores de atención médica las pruebas que se consideren necesarias para dilucidar la queja.
- Proponemos a las partes un arreglo armonioso para solucionar las desavenencias derivadas de la prestación de servicios de atención médica, a través de una recomendación por las causas siguientes:
 - a) Probables actos u omisiones derivadas de la prestación del servicio.
 - b) Probables casos de omisión, negligencia e impericia con consecuencias sobre la salud del usuario.
 - c) Aquellas que sean acordados por el Consejo
- Fungimos como árbitro y pronunciamos los laudos que correspondan cuando las partes se sometán expresamente al proceso arbitral.
- Emitimos 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.
- Hacemos del conocimiento de las autoridades competentes y de los colegios, academias, asociaciones, sociedades y consejos médicos, así como de los comités de bioética u otros similares, la negativa reiterada de los prestadores de servicios de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión Estatal, así mismo, informar del incumplimiento por parte de los citados y prestadores de servicios, de las resoluciones adoptadas, de cualquier irregularidad que se detecte y de los hechos que, en su caso puede llegar a constituir la comisión de algún ilícito.



- Elaboramos los dictámenes y peritajes médicos que sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia.
- Convenimos con instituciones y organizaciones públicas y privadas, acciones de concertación que le permitan cumplir con sus funciones.
- Convenimos con los colegios, academias, asociaciones, sociedades y consejos médicos, así como con hospitales, sanatorios y clínicas públicas o privadas, la firma de un convenio ético-moral, para la obtención de toda prueba que garantice el buen funcionamiento del o los prestadores de atención médica.
- Orientamos a 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.
- Asesoramos técnicamente a los usuarios cuando así lo soliciten, con la finalidad de que presenten su queja ante la instancia federal o estatal correspondiente.

M
A
X
A



Antecedentes

Mediante Decreto No. 07 de fecha 15 agosto de 2001, publicado en el Periódico Oficial No. 054, se crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje para Usuarios y Prestadores de Servicios relacionados con la Salud, como organismo descentralizado del Ejecutivo Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con plena autonomía técnica para emitir sus opiniones, acuerdos, dictámenes y laudos.

Por medio de dictamen Técnico No. SA/DDA/112/2002, de fecha 17 de julio del 2002, se autoriza la creación de la estructura orgánica de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje para Usuarios y Prestadores de Servicios relacionados con la Salud en el Estado de Chiapas.

Con fecha 19 de diciembre de 2003, mediante Periódico Oficial No. 210, Tomo II, Decreto N. 136,

se modifica la denominación de la Ley que crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje para usuarios y Prestadores de Servicios relacionados con la Salud del Estado de Chiapas, para quedar como Ley que crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

A través de Dictamen Técnico No.SA/SUBDAT/DDA/296/20005, de fecha 25 de agosto de 2005, se autoriza la creación de la Delegación Regional Tapachula.

Posteriormente con Dictamen Técnico No.SA/SUBDAT/DDA/334/2005, de fecha 05 de octubre del 2005, se autoriza la creación de la Delegación Regional Palenque.



Código de Honestidad y Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Chiapas

Principios, derechos y valores rectores del servicio público

Principios Constitucionales y Generales:

En el desempeño de sus funciones, las Personas Servidoras Públicas, deberán observar los Principios siguientes:

- **Legalidad:** Las Personas Servidoras Públicas hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
- **Honradez:** Las Personas Servidoras Públicas se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.
- **Lealtad:** Las Personas Servidoras Públicas corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
- **Imparcialidad:** Las Personas Servidoras Públicas otorgan a la ciudadanía y a la población en general, el mismo trato, sin conceder privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.
- **Eficiencia:** Las Personas Servidoras Públicas actúan en apego a los planes y programas previamente establecidos y optimizan el uso y la asignación de los recursos públicos en el desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos.



- **Economía:** Las Personas Servidoras Públicas en el ejercicio del gasto público administrarán los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo éstos de interés social.
- **Disciplina:** Las Personas Servidoras Públicas desempeñaran su empleo, cargo o comisión, de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio o bienes ofrecidos.
- **Profesionalismo:** Las Personas Servidoras Públicas deberán conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuibles a su empleo, cargo o comisión, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto, tanto a las demás Personas Servidoras Públicas como a los particulares con los que llegare a tratar.
- **Objetividad:** Las Personas Servidoras Públicas deberán preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general, actuando de manera neutral e imparcial en la toma de decisiones, que a su vez deberán ser informadas en estricto apego a la legalidad.
- **Transparencia:** Las Personas Servidoras Públicas en el ejercicio de sus funciones privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia.
- **Rendición de cuentas:** Las Personas Servidoras Públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades, la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.
- **Competencia por mérito:** Las Personas Servidoras Públicas deberán ser seleccionados para sus puestos de acuerdo a su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidades, atrayendo a los mejores candidatos para ocupar los puestos mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos.



- **Eficacia:** Las Personas Servidoras Públicas actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.
- **Integridad:** Las Personas Servidoras Públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidas del compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculen u observen su actuar.
- **Equidad:** Las Personas Servidoras Públicas procurarán que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades.

Principios Constitucionales en Materia de Derechos Humanos

Las autoridades en el ámbito de su competencia tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, de conformidad con:

- **El Principio de Universalidad**, deviene del reconocimiento de la dignidad que tiene la raza humana sin distinción de nacionalidad, credo, edad, sexo, preferencias o cualquier otra, por lo que los derechos humanos se consideran prerrogativas que le corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo.
- **El Principio de Interdependencia**, consiste en que todos los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí, de tal forma, que el respeto y garantía, o bien, la transgresión de alguno de ellos, necesariamente impacta en otros derechos. En el entendido de que por esta interdependencia unos derechos tienen efectos sobre otros, se debe tener una visión integral de la persona humana a efecto de garantizar todos y cada uno de sus derechos universales.
- **El Principio de Indivisibilidad**, indica que todos los derechos humanos son infragmentables sea cual fuere su naturaleza. Cada uno de ellos conforma una totalidad, de tal forma que se deben garantizar en esa integralidad por el Estado, pues todos ellos derivan de la necesaria protección de la dignidad humana.



- **El Principio de Progresividad**, establece la obligación del Estado de generar en cada momento histórico una mayor y mejor protección y garantía de los derechos humanos, de tal forma, que siempre estén en constante evolución y bajo ninguna justificación en retroceso.
- **El Principio Pro persona**, atiende a la obligación que tiene el Estado de aplicar la norma más amplia cuando se trate de reconocer los derechos humanos protegidos y, a la par, la norma más restringida cuando se trate de establecer restricciones permanentes al ejercicio de los derechos o su suspensión extraordinaria.
- **El Principio de Interpretación Conforme**, refiere que cuando se interpreten las normas constitucionales se deban considerar las normas de derechos humanos contenidas en los Tratados Internacionales de los que México sea parte, con el propósito de ofrecer una mayor protección a las personas.

Derechos de las Personas Tutelados en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas, que rigen al Código de Honestidad y Ética.

En la interrelación de las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública del Estado de Chiapas, con la ciudadanía, es pertinente que se respeten los derechos de las personas, tutelados en el artículo 5 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas, que prevé que toda persona tendrá los siguientes derechos:

- A la protección de su dignidad, como el principio inherente al ser humano y sobre el que se sustenta la base para el disfrute de todos sus derechos, para que sea tratada con respeto y no como un objeto o cosa, ni sea humillada, degradada o envilecida.
- A no ser discriminada por causa de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole; origen étnico o social, posición económica, nacimiento, preferencia sexual o cualquier otra condición.
- A la protección de su libertad. Ninguna persona podrá ser sometida a esclavitud ni a servidumbre; la esclavitud y la trata de personas están prohibidas en todas sus formas.
- A no ser sometida a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- Al reconocimiento de su personalidad jurídica.
- A transitar libremente y elegir dónde vivir.



- Al reconocimiento y protección de su propiedad, individual o colectiva. Ninguna persona podrá ser privada arbitrariamente de su propiedad.
- A la seguridad en sus bienes, domicilio y correspondencia; así como el acceso a la protección civil del Estado y los Municipios; teniendo los habitantes, a su vez, el deber de participar activamente, cumpliendo con las medidas necesarias y colaborando con las autoridades en la prevención de los desastres.
- A la libertad de pensamiento y manifestación de sus ideas. Las personas que se dediquen de forma profesional a la información, tienen derecho a mantener la identidad de sus fuentes.
- A no ser molestada a causa de sus opiniones; podrá investigar y recibir información pública y difundirla, por cualquier medio de expresión.
- A la libertad de conciencia y de religión o credo.
- A acceder de forma libre y universal a internet y a las tecnologías de la información y la comunicación.
- A la libertad de reunión y asociación pacífica. Ninguna persona podrá ser obligada a pertenecer a una asociación.
- A asociarse sindicalmente para la defensa de sus derechos.
- A acceder a la información pública gubernamental.

Valores

En el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones, las Personas Servidoras Públicas deben anteponer los valores siguientes:

- **Interés Público:** Las Personas Servidoras Públicas actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.
- **Respeto:** Las Personas Servidoras Públicas se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal



manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

- **Respeto a los Derechos Humanos:** Las Personas Servidoras Públicas respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de Universalidad, Interdependencia, Indivisibilidad y Progresividad.
- **Igualdad y no discriminación:** Las Personas Servidoras Públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.
- **Equidad de género:** Las Personas Servidoras Públicas, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.
- **Entorno Cultural y Ecológico:** Las Personas Servidoras Públicas en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.
- **Cooperación:** Las Personas Servidoras Públicas colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.
- **Liderazgo:** Las Personas Servidoras Públicas son guía, ejemplo y promotores del Código de Honestidad y Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.



- **Rendición de Cuentas:** Las Personas Servidoras Públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.
- **Verdad:** Las Personas Servidoras Públicas se conducen con respeto a la verdad en todo los actos de sus tareas encomendadas, con motivo y en ejercicio del servicio público al ajustarse a la realidad congruente.
- **Probidad:** Las Personas Servidoras Públicas se conducen con rectitud y honor ajustando su conducta a un comportamiento moral intachable, observando una primacía de interés público sobre el interés privado o personal.



Documentos y páginas de internet de consulta

Federal:

- Plan Nacional de Desarrollo, vigente.

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas.
- Plan Estatal de Desarrollo, vigente.
- Decreto de Creación de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje para usuarios y prestadores de servicios relacionados con la salud del Estado de Chiapas.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

Páginas de Internet de Consulta:

- <http://www.cecarn.chiapas.gob.mx>



Directorio

Órgano Administrativo	Teléfono
Oficina del C. Comisionado	(961) 12 10045 60 47261
Subcomisión Estatal	
Unidad de Apoyo Administrativo	
Delegación Regional Tapachula	962 1181715
Delegación Regional Palenque	916 3454134
Avenida Argentina No. 351 Colonia El Retiro, C.P. 29040, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	

M
A
X
A



Despedida

Hemos llegado al término del Manual de Inducción, y te recomendamos tenerlo a tu alcance, consúltalo las veces que requieras para apoyarte en tu desempeño, considéralo el amigo que seguramente te dará la respuesta que esperas, no lo ignores, ya que él será el brazo fuerte que te sostendrá en momentos de dificultad, con la finalidad de que tú puedas conocer un poco más de este Organismo al cual te acabas de integrar, esperando te será utilidad ahora que eres parte de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.



Grupo de Trabajo

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico
del Estado de Chiapas

Coordinación

Lic. Noé Robles Perianza
Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo

Desarrollo del documento

Dr. José Luis Montoya Reyes

Lic. Rubí Alejandra Vázquez Sánchez

Secretaría de Hacienda

Asesoría

Dra. Karina Sánchez de los Santos
Directora de Estructuras Orgánicas

Lic. María Guadalupe Camacho Abadía
Jefa del Departamento de
Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos

Lic. Seleno Marisol Azpe Heredia
Asesora del Departamento de Reglamentos Interiores y
Manuales Administrativos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

COMISION ESTATAL
DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
MEDICO DEL ESTADO DE CHIAPAS

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
Tel. 961 60 4 72 61
Lada S/costo 01800 6965922

CHIAPAS

de Corazón

