



COMISIÓN ESTATAL
DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
MÉDICO DEL ESTADO DE CHIAPAS
GOBIERNO DE CHIAPAS



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
Mayo de 2024

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Índice

Contenido	Página
Autorización	1
Introducción	2
Organigrama General	3
Procedimientos	4
Unidad de Apoyo Administrativo	5
Subcomisión Estatal	81
Delegación Regional Tapachula	114
Delegación Regional Palenque	114
Glosario de Términos	130
Grupo de Trabajo	134

(Handwritten marks and signatures)

Autorización

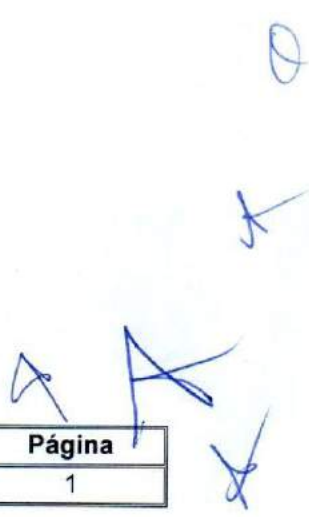
Con fundamento en el artículo 24, de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas, se expide el presente Manual de Procedimientos de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, con el propósito de establecer los métodos y técnicas administrativas que permitan a los servidores públicos de ese organismo, cumplir con el desempeño de sus funciones, para el logro de los objetivos.

El presente manual, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial.

Autoriza

Dr. Ariosto Coutiño Niño
Comisionado Estatal

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	1



Introducción

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM) como organismo descentralizado del Ejecutivo Estatal, contribuye con los Sistemas Nacional y Estatal de Salud, para dirimir las controversias que se suscitan entre los usuarios y prestadores del servicio médico, a través de un procedimiento previamente establecido, atendiendo las necesidades de las partes desde el punto de vista médico legal.

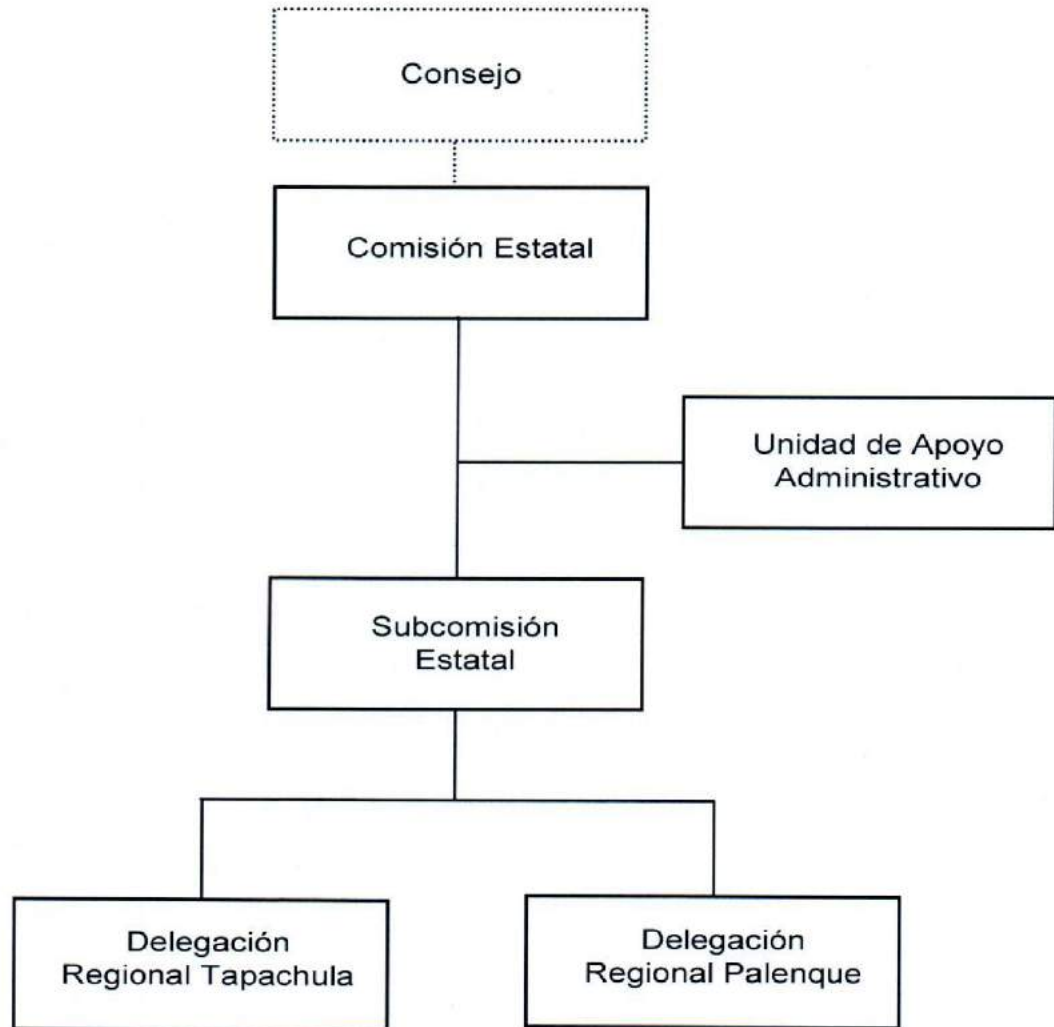
Para lograr este objetivo es importante contar con el Manual de Procedimientos, instrumento administrativo que permite conocer el funcionamiento interno de los Órganos Administrativos de la Entidad, a través de la descripción de las actividades secuenciales, además de ser un auxiliar en la inducción del personal de nuevo ingreso, ya que el documento expone, que deben hacer como deben hacerlo y con quién coordinarse para realizar sus rutinas de trabajo.

El presente Manual contiene información de cada uno de los procedimientos y rubros tales como propósito, alcance, políticas y Órganos Administrativos responsables de su ejecución, además de anexar un glosario de términos para facilitar su comprensión. Este documento no es una herramienta cerrada ni estática, sino que es un instrumento en permanente actualización, dispuesto a incorporar las adecuaciones que realicen los Órganos Administrativos a su proceso, así como agregar los nuevos procedimientos derivados de la dinámica organizacional propia de la Comisión.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	2

(Handwritten marks: a circle '0', a checkmark, and several large 'X' marks are present to the right of the table.)

Organigrama General



Opinión Técnica No. SH/CGRH/DEO/0116/2024

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	3

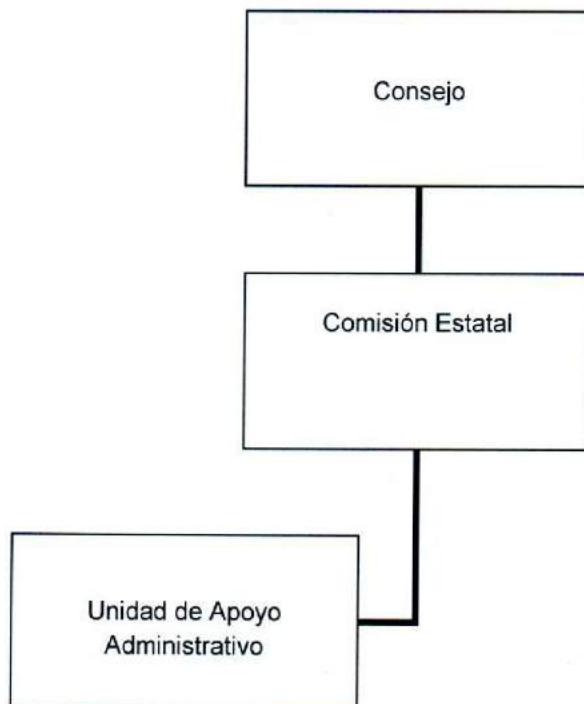


Procedimientos

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	4

Handwritten blue ink marks, including a circle and several asterisks, located in the bottom right corner of the page.

Organigrama Específico



Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	5

Handwritten blue ink marks, including a circle and several stars, located in the bottom right corner of the page.

CECAM-UAA-01

Nombre del procedimiento: Trámite de Evaluación al personal de nuevo ingreso.

Propósito: Conocer si el candidato es competente o no competente para ocupar el puesto vacante.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud, hasta que se informa el resultado de la evaluación al Órgano Administrativo solicitante.

Responsable del procedimiento: Unidad de apoyo Administrativo.

Reglas:

- Lineamientos para la Evaluación y Formación de los Recursos Humanos de la Administración Pública Estatal.

Políticas:

- Deberá observar lo establecido en las políticas para evaluar a candidatos de nuevo ingreso emitidas por la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	6

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del Órgano Administrativo donde se encuentra la vacante, memorándum mediante el cual solicita el trámite correspondiente para la evaluación del candidato a ocupar la plaza.
2. Ingresa a la página de la Secretaría de Hacienda y descarga los procedimientos y formatos necesarios para evaluación.
3. Elabora memorándum, mediante el cual informa los requisitos que deberá presentar el candidato para su evaluación ante la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum:	Titular del Órgano Administrativo solicitante.
1ª. Copia del memorándum:	Minutario.
2ª. Copia del memorándum:	Expediente.

4. Recibe del candidato de manera económica, los requisitos para la evaluación ante la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.
5. Recibe de manera económica del aspirante, los documentos solicitados y requisita Formato de Movimiento Nominal de Alta, con los datos del trabajador, anexa documentos, rubrica y recaba firmas del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y del Titular de la Comisión Estatal..
6. Elabora oficio mediante el cual envía los formatos anteriormente llenados y los requisitos del candidato, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio y anexos:	Titular de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Comisión Estatal.
2ª. Copia del oficio:	Minutario.
3ª. Copia del oficio:	Expediente.

7. Recibe de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda oficio en el que comunica fecha y hora para la aplicación de la evaluación.
8. Comunica de manera económica al candidato, fecha y hora en que deberá presentarse ante la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda, para la evaluación correspondiente.
9. Recibe oficio de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda Dictamen del resultado de la evaluación del candidato y verifica.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	7

CECAM-UAA-01

¿El candidato aprobó la evaluación?

No. Continúa en la actividad No. 9a

Si. Continúa en la actividad No. 10

10. Elabora memorándum dirigido al titular del Órgano Administrativo solicitante mediante el cual informa que el candidato no aprobó la evaluación para nuevo ingreso, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum: Titular del Órgano Administrativo solicitante.
1ª. Copia del memorándum: Titular de la Comisión Estatal.
2ª. Copia del memorándum: Minutario.
3ª. Copia del memorándum: Expediente.

Continúa en la actividad No. 11

11. Elabora memorándum dirigido al titular del Órgano Administrativo solicitante mediante el cual comunica que el candidato aprobó la evaluación para nuevo ingreso, anexa relación de requisitos, para posterior alta de personal, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum y relación de requisitos: Titular del Órgano Administrativo solicitante.
1ª. Copia del memorándum: Titular de la Comisión Estatal.
2ª. Copia del memorándum: Minutario.
3ª. Copia del memorándum: Expediente.

12. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	8

CECAM-UAA-02

Nombre del procedimiento: Alta de persona de confianza.

Propósito: Satisfacer los requerimientos de personal de los Órganos Administrativos de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM) para el logro de sus objetivos.

Alcance: Desde la recepción del memorándum de solicitud de alta del trabajador, hasta que se archiva la documentación del trabajador.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Lineamientos para la aplicación de Movimientos Nominales y Administración de Plazas el Personal de la Administración Pública Estatal.
- Lineamientos para la Evaluación y Formación de los Recursos Humanos de la Administración Pública Estatal.
- Tabulador de Sueldos del Personal de Confianza, vigente.

Políticas:

- El alta de personal se dará derivada de reestructuración orgánica y de plantilla de plazas, plaza vacante y creación de plazas.
- Para realizar el movimiento de alta deberá existir la plaza vacante en la Comisión.
- Deberá recibir del candidato los siguientes documentos en original y copia:
 - a) Solicitud de Empleo con fotografía
 - b) Fotografías tamaño infantil
 - c) Acta de nacimiento (actualizada)
 - d) Clave Única de Registro de Población (CURP)
 - e) Identificación oficial con fotografía
 - f) Comprobante de domicilio (agua, luz o teléfono)
 - g) Constancia del último grado de estudio
 - h) Original de Constancia de No Inhabilitación
 - i) Original de Antecedentes No Penales
 - j) Cartilla Militar (Varones)
 - k) Original de Currículum Vitae
- El movimiento de alta de personal deberá ser aprobado por el Órgano de Gobierno de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
- La vigencia del movimiento nominal deberá ser a partir del día primero y dieciséis de cada mes.
- Para que se efectúe el Ata de Personal deberá el candidato haber aprobado la evaluación realizada por la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	9

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del Órgano Administrativo, memorándum mediante el cual solicita el alta del trabajador al Sistema de Nómina del Estado de Chiapas (NECH), anexa documentación del trabajador, sella de recibido.

2. Revisa que la documentación esté completa.

¿Está completa la documentación?

No. Continúa en la actividad No. 2a

Si. Continúa en la actividad No. 3

2a. Elabora memorándum, dirigido al Titular del Órgano Administrativo mediante el cual solicita envíe la documentación faltante, anexo relación de requisitos para el alta del trabajador, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum:

Titular del Órgano Administrativo solicitante.

1ª. Copia del memorándum:

Minutario.

2ª. Copia del memorándum:

Expediente.

2b. Recibe del Órgano Administrativo memorándum con la documentación solicitada.

Continúa en la actividad No. 3

3. Imprime y llena formato Movimientos Nominales (UAA-MN—F-001), firma y recaba firma del titular de la Comisión Estatal.

4. Realiza movimiento de Alta en el Sistema de Nómina de la Entidad NECH y Sistema Integral de Recursos Humanos (SIREH) de la Secretaría de Hacienda del Estado de Chiapas.

5. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	10

CECAM-UAA-02

UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO

MOVIMIENTOS NOMINALES CORRESPONDIENTE A LA (1) DEL MES DE (2) DE (3)

TIPO DE MOVIMIENTO	FECHA DE MOVIMIENTO	CLAVE CATEGORIA	CATEGORIA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	LUGAR DE ADSCRIPCIÓN	NOTA
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	(11)				(12)	

JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO

COMISIONADO ESTATAL

Av. Argentina No. 351 Colonia El Retiro. Tuxtla Gtz. Chiapas. C.P. 29040

Teléfono: 01 961 6047261, 01 961 1210055 Lada: 01 800 6965922
cecam@chiapas.gob.mx

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	11

Instructivo de llenado del formato

“Movimientos Nominales”

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Primera o segunda quincena.
2. Nombre en el que se realiza el movimiento nominal.
3. Año que correspondan los movimientos nominales.
4. Alta, baja, promoción, recategorización, cambio de adscripción.
5. Día, mes y año en que surte efecto el movimiento nominal.
6. Clave de la categoría de acuerdo como los establece el Tabulador de Sueldos del Ejecutivo del Estado.
7. Nombre de la categoría de acuerdo como los establece el Tabulador de Sueldos del Ejecutivo del Estado.
8. Nombre completo del trabajador.
9. Nombre del Órgano Administrativo donde se encuentra la plaza vacante.
10. Situación por la que se genera el movimiento.
11. Nombre, cargo y firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.
12. Nombre, cargo y firma del titular de la Comisión Estatal.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	12





CECAM-UAA-03

Nombre del procedimiento: Baja del personal.

Propósito: Desincorporar del sistema de nómina al personal que deja de prestar sus servicios en la Comisión.

Alcance: Desde la recepción de la renuncia, cese, inhabilitación, pensión y/o Jubilación hasta la presentación del movimiento de baja ante las instancias correspondientes y anexo de la documentación en el expediente del trabajador.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Lineamientos para la aplicación de Movimientos Nominales y Administración de Plazas el Personal de la Administración Pública Estatal.

Políticas:

- Deberá recibir renuncia con firma autógrafa del trabajador o en su caso acta de defunción.
- La vigencia del movimiento deberá ser a partir del día 15 o 30 de cada mes.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	13

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del titular de la Comisión memorándum mediante el cual envía renuncia del trabajador, sella de recibido.
2. Requisita Formato Único de Movimiento Nominal, anexa documentos soportes, rubrica y recaba firma del titular de la Comisión.

Nota: El formato de movimientos nominales es emitido por la Secretaría de Hacienda.

3. Captura el movimiento nominal de baja en el Sistema de Nómina del Estado de Chiapas (NECH) y emite el reporte de baja.
4. Elabora oficio mediante el cual envía el reporte de movimientos nominales de baja, rubrica, recaba firma del titular de la Comisión Estatal, sella, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:

Titular de la Coordinación General de Recurso:
Humanos de la Secretaría de Hacienda.

1ª. Copia del oficio:

Minutario.

2ª. Copia del oficio:

Expediente.

5. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	14

CECAM-UAA-04

Nombre del procedimiento: Promoción o recategorización de personal.

Propósito: Beneficiar al Órgano Administrativo, con personal con conocimiento para el logro de los objetivos.

Alcance: Desde la recepción del memorándum de solicitud del trámite para la evaluación al candidato a promoverse o recategorizarse, hasta el movimiento de promoción o recategorización en la nómina del personal.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Lineamientos para la aplicación de Movimientos Nominales y Administración de Plazas el Personal de la Administración Pública Estatal.
- Lineamientos para la Evaluación y Formación de los Recursos Humanos de la Administración Pública Estatal.
- Tabulador de Sueldos del Personal de Confianza, vigente.

Políticas:

- Deberá observar lo establecido en las políticas para evaluar a candidatos a recategorizarse o promoverse de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.
- La solicitud para el movimiento de promoción o recategorización deberá de ser de manera oficial por la Dirección General.
- El personal a ocupar la plaza, requerirá ser previamente evaluado y aprobado por la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	15

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del Órgano Administrativo de la Comisión donde se encuentra adscrita la plaza, memorándum mediante el cual solicita el trámite para la evaluación al candidato a promoverse o recategorizarse.

2. Elabora memorándum mediante el cual informa los requisitos que deberá presentar el candidato para su evaluación ante la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum:	Titular del Órgano Administrativo solicitante.
1ª. Copia del memorándum:	Minutario.
2ª. Copia del memorándum:	Expediente.

3. Recibe del candidato, de manera económica, la documentación para la evaluación ante la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.

4. Ingresa a la página electrónica de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda, descarga y llena el formato "Solicitud de Evaluación del Desempeño" para el personal a promoverse o recategorizarse en coordinación con el Órgano Administrativo solicitante.

5. Elabora oficio mediante el cual envía formato de Solicitud de Evaluación del Desempeño, anexa los documentos del personal propuesto, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio y documentación soporte:	Titular de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Comisión Estatal.
2ª. Copia del oficio:	Minutario.
3ª. Copia del oficio	Expediente.

6. Ingresa a la página electrónica de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda y verifica la fecha y hora de la aplicación de la evaluación.

7. Comunica de manera económica al candidato fecha, hora y material necesario para la evaluación en que deberá presentarse ante la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda para su evaluación correspondiente

8. Recibe de la dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda Dictamen del resultado de la evaluación de competencias del candidato.

¿Aprobó la evaluación?

No. Continúa en la actividad No. 8a

Si. Continúa en la actividad No. 9

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	16

CECAM-UAA-04

- 8a. Elabora memorándum mediante el cual informa que el candidato "Aún no es competente", y que requiere capacitación, imprime, firma, fotocopia, distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum:	Titular del Órgano Administrativo solicitante.
1ª. Copia del memorándum:	Minutario.
2ª. Copia del memorándum:	Expediente.

Continúa en la actividad No. 10

9. Elabora memorándum mediante el cual comunica el resultado de la evaluación aprobatorio, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum y copia del dictamen:	Titular del Órgano Administrativo solicitante.
1ª. Copia del memorándum:	Titular de la Comisión Estatal.
2ª. Copia del memorándum:	Minutario.
3ª. Copia del memorándum y original del dictamen:	Expediente.

10. Recibe memorándum de solicitud de promoción o recategorización del trabajador, del Órgano Administrativo donde se encuentra adscrita la plaza.
11. Llena formato de "Movimientos Nominales" y efectúa el movimiento de promoción o recategorización en la nómina del personal.
12. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	17

(Handwritten marks and signatures are present on the right side of the page, including a large 'X' and several smaller marks.)

CECAM-UAA-05

Nombre del procedimiento: Elaboración de reporte de descuentos disciplinarios.

Propósito: Controlar la asistencia del personal y aplicar sanciones por incidencias del personal de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Alcance: Desde la asignación de número de identificación para registrar entradas y salidas al personal, hasta el archivo de los formatos de justificación en el expediente del trabajador.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Servicio Civil del Estado y los Municipios de Chiapas.
- Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos Adscritos a la Administración Pública Estatal.

Políticas:

- Deberá recibir solicitud de justificación de manera oficial por parte del titular del Órgano Administrativo solicitante y el formato "Justificación de Incidencias del Personal" debidamente sellado.
- En caso de incapacidad anexar documento original que ampare dicha situación expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- En caso de comisión anexar oficio y Formato Único de Comisión.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	18

Descripción del Procedimiento:

1. Realiza diariamente la captura de las inasistencias del personal e imprime quincenalmente.
2. Elabora reporte de descuentos disciplinarios para su aplicación correspondiente, elimina, de este incapacidades, comisiones y justificaciones.
3. Captura en el Sistema de Nómina del Estado de Chiapas (NECH) y Sistema Integral de Recursos Humanos (SIREH) los registros correspondientes en las fechas señaladas en el calendario asignado.
4. Elabora oficio mediante el cual envía el reporte de inasistencias y disciplinarios a la Secretaría de Hacienda, firma, sella, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio y reporte de movimientos:	Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio y reporte de movimientos:	Archivo.
2ª. Copia del oficio y reporte de movimientos:	Minutario.

5. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	19

CECAM-UAA-06

Nombre del procedimiento: Inscripción del trabajador ante el Instituto Mexicano de Seguro Social.

Propósito: Que el trabajador cuente con la prestación de seguridad social que por derecho le corresponde.

Alcance: Desde la realización del movimiento nominal de alta del trabajador, hasta el archivo de la hoja azul.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley del Seguro Social.

Políticas:

- La inscripción ante el Instituto Mexicano del Seguro Social es exclusivamente para el personal de confianza.
- Se realizará la afiliación del personal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (I.M.S.S.) con un margen máximo de cinco días hábiles contados a partir de la realización de los supuestos.
- Los documentos y formatos (expedidos por el I.M.S.S.) que se presenten para notificar al Instituto cualquier movimiento afiliatorio de los trabajadores, no deberán presentar tachaduras o enmendaduras en fecha de movimiento y Salario Base de Cotización (S.B.C.)
- El formato de Aviso de Inscripción del Trabajador (Afil-02), se presentan ante la Subdelegación del IMSS, mediante archivo digital DISPMAG SAIIAWEB/reingreso.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	20

Descripción del Procedimiento:

1. Realiza el movimiento nominal de alta del trabajador y entrega de manera económica formato de Cuestionario Médico Individual Complementario del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), para su llenado.
2. Recibe del trabajador el Cuestionario Médico Individual Complementario, llena formato Aviso de Inscripción del trabajador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social AFIL 02, recaba firma del trabajador y firma.

Nota: El Formato: Afil-02, es emitido por el sistema DISPMAG SAIIAWEB, del IMSS.

3. Elabora oficio mediante el cual solicita la afiliación (alta) del trabajador al Instituto Mexicano del Seguro Social, anexando formato AFIL-02 y cuestionario médico, imprime el archivo digital DISPMAG SAIIAWEB/reingreso, firma, sella, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original de oficio y documentación soporte:	Titular del Departamento de Afiliación y Vigencia del IMSS.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Comisión Estatal.
2ª. Copia del oficio:	Minutario.
3ª. Copia del oficio:	Expediente.

4. Recibe de manera económica del Departamento de Afiliación y Vigencia del IMSS, copia del "AFIL 02" debidamente sellada.
5. Entrega al trabajador el comprobante de Aviso de Inscripción al Trabajador ante el IMSS (Hoja rosa) y recaba forma de recibido en la copia del mismo (hoja azul).
6. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	21

CECAM-UAA-07

Nombre del procedimiento: Baja del trabajador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Propósito: Evitar el pago del seguro al Instituto Mexicano del Seguro Social, cuando el trabajador ya no labore en la Comisión.

Alcance: Desde la recepción de la renuncia, hasta la que se recibe los formatos SAIIA-01 del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley del Seguro Social.
- Reglamento de la Ley del Seguro Social en materia de afiliación, clasificación de empresas, recaudación y fiscalización.

Políticas:

- Deberá contar con el convenio de incorporación voluntaria al régimen obligatorio del seguro social de los trabajadores al servicio de los organismos públicos descentralizados de la administración pública estatal.
- El trámite de baja se realizará los días 15 y 30 de cada mes.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	22

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del titular de la Comisión memorándum mediante el cual envía renuncia del trabajador sella de recibido.
2. Captura datos del trabajador a dar de baja y de la Comisión, en el Programa del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) "SISMAG", genera archivo y respalda en unidad de memoria.
3. Imprime formato "SAIIA-01" emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y firma.
4. Entrega de manera económica al Instituto Mexicano del Seguro social el formato "SAIIA-01" y archivo digital en unidad de memoria; así mismo, recibe copias de los formatos "SAIIA-01" debidamente sellados, por parte del IMSS.
5. Ingres a al Sistema Único de Autodeterminación (SUA) y realiza baja del trabajador e imprime comprobante.
6. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	23

CECAM-UAA-08

Nombre del procedimiento: Inscripción del trabajador ante el Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT).

Propósito: Que los trabajadores puedan acceder a una vivienda.

Alcance: Desde la recepción del oficio de contratación, hasta que se realiza el pago ante el INFONAVIT.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley del Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda para los Trabajadores.

Políticas:

- La inscripción ante el INFONAVIT es exclusiva para el personal de confianza.
- El pago de INFONAVIT se realizará de manera bimestral en los primeros 17 días del mes correspondiente.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	24

Descripción del Procedimiento:

1. Captura información del personal en la base de datos layouts y envía información vía correo electrónico al INFONAVIT.
2. Genera factura y archivo de pago en el Sistema SUA, el cual se guarda en una unidad de memoria USB.
3. Elabora cheque y póliza para el pago al INFONAVIT, firma y recaba firma del titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
4. Realiza el pago al INFONAVIT ante la Institución Bancaria de que se trate, entrega cheque, archivo de pago en unidad de memoria USB y recibe comprobante de pago debidamente sellado:
5. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	25

CECAM-UAA-09

Nombre del procedimiento: Baja del trabajador ante el Instituto del fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Propósito: Desincorporar del INFONAVIT al personal que deja de prestar sus servicios en el Instituto.

Alcance: Desde la recepción de la notificación de baja del personal, hasta el trámite de baja ante el INFONAVIT.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley del Instituto del fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Políticas:

- Deberá contar con el convenio de incorporación al Instituto del fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- El trámite de baja se realizará los días 15 y 30 de cada mes.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	26

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del titular de la Comisión memorándum mediante el cual envía renuncia del trabajador sella de recibido.
2. Captura información del personal en la base de datos Layouts y envía información vía correo electrónico al INFONAVIT para realizar la baja del trabajador.
3. Ingresa al Sistema Único de Autodeterminación (SUA) y realiza baja del trabajador e imprime comprobante de baja.
4. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	27

CECAM-UAA-10

Nombre del procedimiento: Recepción de nóminas, cheques y tarjetas electrónicas para pagos de sueldos.

Propósito: Realizar la entrega de comprobantes, cheques y tarjetas de pago al personal adscrito.

Alcance: Desde la recepción de las nóminas, cheques y tarjetas electrónicas ante el Departamento de Nóminas de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda, hasta la conclusión del resguardo de las nóminas.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo

Reglas:

- Normatividad Financiera del Estado de Chiapas, vigente.
- Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos adscritos a la Administración Pública Estatal.

Políticas:

- Los pagos de sueldos y demás percepciones se efectuarán los días quince y treinta de cada mes.
- La firma y el cobro en nómina deberá ser exclusivamente del trabajador o mediante carta poder certificada por el responsable del procedimiento.
- A partir de la fecha de expedición del pago, se resguardarán los cheques no cobrados por un período de 45 días naturales, posterior a ello; se cancelan y se envían a la Secretaría de Hacienda, al Departamento de Nóminas de la Tesorería Única.
- Los cheques se cancelan por custodia cuando el trabajador no se presenta a cobrar; o bien cuando existe oficio en el cual se solicita retención de pago por existir algún pendiente o adeudo.
- Una vez resuelto el punto anterior y si es procedente el pago; el trabajador deberá solicitar la reexpedición del cheque, a través de un oficio dirigido la Unidad de Apoyo Administrativo.
- Los cheques se cancelan por reintegro, cuando el pago no le corresponde al trabajador o causa baja.
- Se informa con oficio y de manera quincenal al Departamento de Nóminas de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda los cheques cancelados.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	28

Descripción del Procedimiento:

1. Elabora oficio mediante el cual designa a la persona que fungirá como habilitado para la recepción de nóminas, cheques y tarjetas electrónicas, rubrica y recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, sella, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Titular de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio: Archivo.
2ª. Copia del oficio: Minutario.

2. Recibe a través del Departamento de Nóminas de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda, oficio mediante el cual le informan el calendario de entrega de nóminas, cheques y tarjetas electrónicas.
3. Recibe a través del Departamento de Nominas de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda, de acuerdo al calendario, nóminas, cheques y tarjetas electrónicas del personal adscrito a la Comisión.
4. Entrega tarjetas electrónicas, talones o comprobantes de pago al personal y recaba firmas en la nómina correspondiente.
5. Elabora oficio mediante el cual solicita la cancelación de cheques en caso de baja o retención de salario, rubrica y recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, sella, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Titular de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio: Archivo.
2ª. Copia del oficio: Minutario.

6. Captura el movimiento nominal de baja o retención de salario en el Sistema de Nómina Electrónica de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda.
7. Recibe de manera económica por parte del trabajador solicitud de bloqueo en caso de extravió o robo de cheques y reexpedición del pago.
8. Elabora oficio, mediante el cual solicita el bloqueo y reexpedición del pago correspondiente, firma sella, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Titular de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio: Archivo.
2ª. Copia del oficio: Minutario.

9. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	29

CECAM-UAA-11

Nombre del procedimiento: Aviso de Inscripción al personal de confianza y/o eventual ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Propósito: Que el trabajador cuente con la prestación de seguridad social que por derecho le corresponde.

Alcance: Desde la identificación de los movimientos nominales (alta), hasta la entrega del formato de Aviso de Inscripción del Trabajador (Afil-02) al trabajador.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo

Reglas:

- Ley del Seguro Social.

Políticas:

- Se realiza la afiliación del personal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (I.M.S.S.) con un margen máximo de cinco días hábiles contados a partir de la realización de los supuestos.
- Los documentos y formatos (expedidos por el I.M.S.S.) que se presenten para notificar al Instituto cualquier movimiento afiliatorio de los trabajadores, no deberán presentar tachaduras o enmendaduras en fecha de movimiento y Salario Base de Cotización (S.B.C.)
- El formato de Aviso de Inscripción del Trabajador (Afil-02), se presentan ante la Subdelegación del IMSS, mediante archivo digital DISPMAG SAIIAWEB/reingreso.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	30

Descripción del Procedimiento:

1. Imprime el reporte de movimientos nominales de alta e identifica al personal de nuevo ingreso, así como el Número de Seguridad Social (NSS) proporcionado por el Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS) en el expediente personal.
2. Requisita el formato AFIL-02 y solicita al trabajador, llene el cuestionario médico del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Nota: El Formato: Afil-02, es emitido por el sistema DISPMAG SAIIAWEB, del IMSS.

3. Elabora oficio mediante el cual solicita la afiliación (alta) del trabajador al Instituto Mexicano del Seguro Social, anexando formato AFIL-02 y cuestionario médico, imprime el archivo digital DISPMAG SAIIAWEB/reingreso, firma, sella, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio, anexos y archivo digital:	Titular del Departamento de Afiliación y Vigencia de la Subdelegación del IMSS.
1ª. Copia del oficio y anexos:	Archivo
2ª. Copia del oficio:	Minutario.

4. Recibe de manera económica del Departamento de Afiliación y Vigencia del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) debidamente sellada, aviso rosa y celeste del formato AFIL-02 con número de Unidad Médica Familiar (UMF.) asignada al trabajador y distribuye de la manera siguiente:

Original del aviso, hoja rosa y copia del cuestionario médico:	Trabajador.
Original del aviso, hoja azul y copia del cuestionario médico:	Expediente personal.

5. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	31

(Handwritten mark)

Nombre del procedimiento: Aviso de modificación de salario del trabajador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Propósito: Informar el incremento salarial del trabajador al IMSS.

Alcance: Desde la captura de los datos del trabajador en el sistema DISPMAG hasta el archivo de los formatos correspondientes.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley del Seguro Social.

Políticas:

- Se realizará la modificación salarial ante el IMSS, cuando al trabajador se le otorgue una promoción o recategorización que incremente su percepción salarial.
- El trámite de las modificaciones se realizará los días 16 y 1ro. de cada mes.
- El formato de Aviso de Inscripción del Trabajador (Afil-02), se presentan ante la Subdelegación del IMSS, mediante archivo digital DISPMAG SAIIAWEB/reingreso.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	32

Descripción del Procedimiento:

1. Captura y guarda datos del trabajador en el Sistema DISP-MAG WEB (Sistema para presentar movimientos afiliatorios en dispositivos magnéticos) del Instituto Mexicano del Seguro Social.
2. Genera e imprime reporte del sistema DISP-MAG WEB y factura de movimiento (SAIIA-01) y guarda archivo digital en unidad de memoria.
3. Entrega de manera económica al Instituto Mexicano del Seguro Social, formato SAII-01, anexo archivo digital en unidad de memoria.
4. Recibe de personal del IMSS, de manera económica, fotocopia del formato SAII-01 debidamente sellado y unidad de memoria, anexo reporte de control de movimientos recibidos.

¿Existe observaciones en el reporte?

Si. Regresa a la actividad No. 2

No. Continúa en la actividad No. 5

5. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	33

CECAM-UAA-13

Nombre del procedimiento: Solicitud de cursos de capacitación para el personal de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Propósito: Que el personal esté capacitado para la realización de sus actividades y cumplimiento de los objetivos de la Comisión.

Alcance: Desde la aplicación del formato de Diagnósticos de Necesidades de Capacitación (DNC), hasta la capacitación del personal.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Políticas:

- Para la solicitud del curso de capacitación, deberá apegarse a lo establecido por la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.
- Los cursos de capacitación obtenidos, deberán ser de forma gratuita.
- Los cursos de capacitación que se gestionen deberán cumplir con las necesidades de capacitación del personal.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	34

X

Descripción del Procedimiento:

1. Requisita de manera electrónica los datos del formato de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) a todo el personal laborante y determina las necesidades de capacitación especializada.

Nota: Los formatos de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), son emitidos por la Secretaría de Hacienda.

2. Recibe de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda, oficio de los cursos disponibles, imprime y sella.
3. Elabora oficio mediante el cual solicita la programación para la capacitación al personal de acuerdo a las necesidades determinadas, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:	Titular de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio:	Archivo.
2ª. Copia del oficio:	Expediente

4. Recibe de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda, oficio con la programación y el requerimiento para cada curso de capacitación, sella de recibido y registra.
5. Elabora circular mediante la cual notifica al personal el calendario de cursos, imprime, firma, sella y distribuye de la manera siguiente:
6. Recibe a los ponentes brindando los materiales necesarios para llevar a cabo el curso.
7. Verifica la impartición del curso o taller y la entrega de diplomas al personal que asistió a la capacitación.
8. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	35

CECAM-UAA-14

Nombre del procedimiento: Elaboración o actualización de los Manuales Administrativos.

Propósito: Contar con los Manuales Administrativos actualizados que permitan delimitar las funciones, actividades y responsabilidades de cada Órgano Administrativo.

Alcance: Desde la elaboración de solicitud de asesoría para la elaboración o actualización de Manuales Administrativos, hasta su publicación en la página electrónica de la Comisión.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Guía Técnica para la elaboración o actualización de los Manuales Administrativos (Inducción, Organización y Procedimientos) de los Organismos Públicos del Ejecutivo Estatal.

Políticas:

- El manual correspondiente debidamente integrado, será validado por los titulares de los Órganos Administrativos y autorizados por el titular de la Comisión.
- Dos tantos originales y archivo magnético serán entregados a la Dirección de Estructuras Orgánicas, de la Secretaría de Hacienda.
- Un tanto original con rubricas originales de los titulares de los órganos administrativos, conservará la Comisión a través de la Unidad de Apoyo Administrativo.
- La solicitud de asesoría deberá ser dirigida al titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda, firmada por el titular de la Comisión.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	36

Descripción del Procedimiento:

1. Elabora oficio dirigido, mediante el cual solicita asesoría para la elaboración o actualización de los manuales administrativos y designa el nombre de la persona que fungirá como enlace para coordinar los trabajos, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:	Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Comisión Estatal.
2ª. Copia del oficio:	Titular de la Subcomisión Estatal.
3ª. Copia del oficio:	Archivo

2. Recibe de la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda, oficio mediante el cual comunica fecha, hora y lugar para que se presente el enlace a realizar los trabajos de elaboración o actualización del manual correspondiente.

3. Asiste a la Dirección de Estructuras Orgánicas fecha y hora definida, acordar tiempos para recibir la plática inductiva y asesorías y valorar los tiempos estimados de las asesorías y ejecución de las actividades.

4. Elabora circular mediante el cual informa la fecha y hora en que recibirán la plática inductiva los enlaces de cada Órgano Administrativo.

1ª. Copia de la circular:	Titular de los Órganos Administrativos.
2ª. Copia de la circular:	Titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
Original de la circular:	Expediente.

5. Recibe plática inductiva por parte del asesor de la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda.

6. Recibe asesoría permanente del asesor de la Dirección de Estructuras Orgánicas para la elaboración o actualización del manual.

7. Recibe información de los Órganos Administrativos correspondientes al manual.

8. Integra información de acuerdo al formato establecido por la dirección de Estructuras Orgánicas e imprime proyecto de manual.

9. Entrega de manera económica al asesor de la Dirección de Estructuras Orgánicas, proyecto de manual impreso en un tanto para revisión.

10. Recibe de manera económica del asesor de la dirección de Estructuras Orgánicas proyecto de manual y en caso de tener observaciones realiza correcciones en conjunto, guarda archivo digital en medio magnético e imprime en 02 tantos, firma y recaba firma del titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	37

CECAM-UAA-14

11. Entrega de manera económica al personal de la Dirección de Estructuras Orgánicas para el trámite correspondiente.
12. Recibe copia de oficio mediante el cual la Dirección de Estructuras Orgánicas envía a la Consejería Jurídica del Gobernador el manual administrativo para trámite de publicación
13. Recibe de la Dirección de Estructuras Orgánicas de manera económica notificación de número de periódico oficial de la publicación del manual, e imprime manual.
14. Elabora circular mediante la cual anexa manual administrativo correspondiente, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:
 - 1ª. Copia de la circular y copia del manual: Titular de los Órganos Administrativos.
 - 2ª. Copia de la circular: Titular de la Comisión Estatal.
 - 3ª. Copia de la circular: Minutario.
 - Original de la circular y copia del manual: Expediente.
15. Realizar escaneo del manual, genera archivo digital en formato PDF y publica en la página electrónica de la Comisión.
16. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	38

Nombre del procedimiento: Elaboración y solicitud de dictaminación de reestructuración orgánica o adecuación de plantilla de plazas de personal de confianza

Propósito: Integrar los proyectos de adecuaciones estructurales o de plantilla de plazas con el fin de obtener el mejoramiento administrativo de la Entidad.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de los Órganos Administrativos, hasta la obtención del Dictamen Técnico correspondiente.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Lineamientos Generales que regulan los movimientos de Estructuras Orgánicas y Plantilla de Plazas de la Administración Pública Estatal

Políticas:

- Deberá llenar los formatos de adecuaciones estructurales y de plantilla de plazas, los cuales deberán ser firmados por el titular del Órgano Administrativo interesado, titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, así como del titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.
- En el proyecto deberá incluir el acuerdo en el que el Órgano de Gobierno de la Entidad autoriza los movimientos.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	39

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los Órganos Administrativos interesados, memorándums de solicitud anexo documentación soporte, sella de recibido, registra y se entera.
2. Descarga e imprime formatos de Adecuación Estructural y de Plantilla de Plazas del sitio WEB de la Secretaría de Hacienda.
3. Elabora oficio mediante la cual invita a reunión de trabajo, establece fecha, hora y lugar, para analizar las propuestas en coordinación con los Órganos Administrativos involucrados, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:	Titular del Órgano Administrativo involucrado.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Comisión Estatal.
2ª. Copia del oficio:	Minutario.
3ª. Copia del oficio:	Expediente.

4. Recibe vía telefónica, confirmación de asistencia a reunión, por parte del titular del Órgano Administrativo.
5. Realiza reunión, analiza información y determinan los tipos de movimientos y la viabilidad de la propuesta con base en recursos con que cuente, llena formatos dependiendo del tipo de movimiento a solicitar.
6. Elabora cédula de adecuación presupuestaria, memoria de cálculo del presupuesto y guarda archivo digital en medio magnético.
7. Integra propuesta de reestructuración orgánica y de plantilla de plazas.
8. Elabora oficio de solicitud de autorización de recursos presupuestarios, anexa propuesta, cédula de adecuación presupuestaria, memoria de cálculo del presupuesto y archivo digital en medio magnético, imprime, rubrica y recaba firmar del titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio, documentación soporte y archivo digital en medio magnético:	Titular de la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio:	Minutario.
2ª. Copia del oficio:	Expediente.

9. Recibe titular de la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda a través de la Comisión Estatal de conciliación y Arbitraje Médico, original de oficio de respuesta y verifica es procedente o improcedente el recurso solicitado.

¿Es procedente?

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	40

No. Continúa en la actividad No. 13
Si. Continúa en la actividad No. 10

10. Elabora oficio, mediante el cual solicitud la dictaminación de la reestructuración orgánica y de plantilla de plazas, anexo propuesta y documentación soporte, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original de oficio y propuesta de reestructuración orgánica y de plantilla de plazas:

1ª. Copia del oficio:
2ª. Copia del oficio:

Titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda.

Titular de la Secretaría de Hacienda.
Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda.

3ª. Copia del oficio:
4ª. Copia del oficio:

Minutario.
Expediente.

11. Recibe de la Coordinación General de Recursos Humanos, oficio de respuesta y verifica es procedente o improcedente la propuesta presentada.

¿La propuesta es procedente?

No. Continúa en la actividad No. 11a
Si. Continúa en la actividad No. 14.

- 11a. Solicita, vía telefónica, cita para realizar reunión de trabajo con la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda.
- 11b. Acude a reunión de trabajo a las oficinas de la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda y le informan las modificaciones a realizar a los movimientos de estructura orgánica o plantilla de plazas.
- 11c. Realiza las modificaciones, imprime e integra información a la propuesta de reestructuración Orgánica o plantilla de plazas.
- 11d. Entrega a la Dirección de Estructuras Orgánicas de manera económica propuesta de reestructuración orgánica o plantilla de plazas.

Regresa a la actividad No. 10

12. Recibe de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda, oficio anexo Dictamen Técnico, debidamente autorizado, sella de recibido, registra.
13. Archiva documentación generada

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	41

CECAM-UAA-16

Nombre del procedimiento: Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Propósito: Programar los recursos presupuestales asignados a la Comisión, para realizar las erogaciones que permitan desarrollar las actividades operativas y sustantivas de la Entidad.

Alcance: Desde la recepción del oficio de invitación, hasta que se captura y envía el Anteproyecto de Presupuestos de Egresos de la Comisión.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Instrumentos normativos para la formulación del Anteproyecto de Presupuestos de Egresos, emitido por la Secretaría de Hacienda.
- Lineamientos para la Programación y Elaboración del Presupuesto de Egresos.

Políticas:

- El anteproyecto se realizará de acuerdo a la calendarización programada por la Secretaría de Hacienda.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	42

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de la Secretaría de Hacienda oficio mediante el cual convoca a reunión de trabajo para hacer entrega de los Lineamientos para la Formulación del Anteproyecto de Presupuestos de Egresos y formatos, establece fecha, hora y lugar, sella de recibido y se entera.
2. Asiste a la reunión de trabajo en la que conoce y recibe los instrumentos Normativos.
3. Elabora circular dirigido a los Órganos Administrativos de la Comisión mediante el cual solicita la designación del enlace que participarán en el proceso de integración del anteproyecto, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera.

Original de la circular:	Titular de la Comisión Estatal.
1ª. Copia de la circular:	Minutario.
2ª. Copia de la circular:	Expediente.

4. Recibe de los Órganos Administrativos, memorándum mediante el cual designan a los enlaces del Proyecto.
5. Elabora memorándum dirigido a los Órganos Administrativos, para establecer fecha, hora y lugar; imprime, firma anexa instrumentos normativos en archivo digital en medio magnético y distribuye de la manera siguiente.

Original del memorándum:	Titular de los Órganos Administrativos.
1ª. Copia del memorándum:	Minutario.
2ª. Copia del memorándum:	Expediente.

6. Imparte asesoría al enlace del proyecto de los Órganos Administrativos, para la conformación de los requerimientos del gasto institucional e inversión.
7. Recibe de los Órganos Administrativos memorándum de la propuesta de requerimientos del gasto institucional para su análisis e integración.
8. Elabora el Anteproyecto en los capítulos 1000, 2000 y 3000
9. Recibe de la Secretaría de Hacienda a través de la Comisión oficio mediante el cual comunica la fecha de la apertura del Sistema del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos "SAPE".
10. Verifica la apertura del sistema en los equipos de cómputo, por parte del personal de la Secretaría de Hacienda.
11. Ingresa a la página de internet de la Secretaría de Hacienda captura la información cualitativa y cuantitativa, en el Sistema de Anteproyecto de Presupuesto de Egresos (SAPE) e imprime carátulas de proyecto y recaba las firmas correspondientes.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	43

CECAM-UAA-16

12. Elabora oficio dirigido al titular de la Secretaría de Hacienda mediante el cual envía el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, imprime, rubrica y recaba firma del titular de la Comisión, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:	Titular de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda.
2ª. Copia del oficio:	Minutario.
3ª. Copia del oficio:	Expediente.

13. Recibe de la Secretaría de Hacienda oficio mediante el cual comunica el Presupuesto Autorizado para el siguiente ejercicio.
14. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	44

CECAM-UAA-17

Nombre del procedimiento: Calculo de la cuota obrero patronal de las aportaciones ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Propósito: Cumplir en tiempo con el pago de las aportaciones ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Alcance: Desde se realiza la captura de la información en el Sistema Único de Autodeterminación (SUA), hasta que se realiza el pago correspondiente.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley del Seguro Social.
- Reglamento de la Ley del Seguro Social en materia de afiliación, clasificación de empresas, recaudación y fiscalización.

Políticas:

- Deberá contar con el convenio de incorporación voluntaria al régimen obligatorio del seguro social de los trabajadores al servicio de los organismos públicos descentralizados de la administración pública estatal.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	45

Descripción del Procedimiento:

1. Captura en el Sistema Único de Autodeterminación (SUA) los datos patronales y datos del trabajador como son: Nombre, registro federal de contribuyentes, clave única de registro de población.
 2. Realiza en el SUA la aplicación de los factores de cálculo para obtener el salario diario integrado.
 3. Realizar en el SUA aplicación del factor de la cuota fija para cada trabajador, las cuotas obrero patronal y riesgo de trabajo, y obtiene el monto total de las cuotas consideradas para las aportaciones ante el IMSS.
 4. Realiza en internet el monitoreo del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) y recargos mensuales a aplicar en el cálculo de las cuotas obrero patronal y captura los datos en el SUA.
 5. Realiza en el SUA, el cálculo de las aportaciones aplicables mensuales y genera reporte "Cédula de Determinación de Cuotas" y archivo digital, imprime reporte y guarda archivo digital en medio magnético para su pago ante institución bancaria determinada por el IMSS.
 6. Recibe de manera económica del IMSS, propuesta de cédula de determinación de cuotas de seguros especiales al IMSS.
 7. Concilia los montos obtenidos de la cuota obrero patronales con las propuestas realizadas por el IMSS.
 8. Elabora cheque y póliza, anexa reporte "Cédula de Determinación de Cuotas" para el pago de las cuotas obrero patronales.
- Nota:** La cédula de determinación de cuotas es un archivo que se descarga de la página del IMSS.
9. Realiza el pago de las cuotas obrero patronal, entrega cheque y archivo digital en medio magnético ante institución bancaria; y recibe comprobante de pago.
 10. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	46

Nombre del procedimiento: Trámite de pago de viáticos.

Propósito: Proporcionar recursos financieros al personal de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, para llevar a cabo las actividades inherentes al Órgano Administrativo correspondiente.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud para el trámite de viáticos del personal comisionado, hasta el archivo del Formato Único de Comisión.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Normas y Tarifas para la Aplicación de Viáticos y Pasajes del Estado de Chiapas.

Políticas:

- La solicitud del pago de viáticos deberá ser de manera oficial, presentando la documentación siguiente:
 - ✓ Oficio original de comisión otorgada al trabajador.
 - ✓ Formato Único de Comisión original debidamente llenado.
 - ✓ La solicitud de viáticos deberá realizarse con 15 días de anticipación a la fecha de comisión.
 - ✓ La comprobación de los viáticos se recibirá 5 días posteriores a la fecha de conclusión de la comisión presentando documentación comprobatoria en original e informe respectivo.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	47

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de la persona comisionada oficio original de solicitud del pago de viáticos, pasaje, peaje y combustible, anexa documentación soporte, sella y registra.
2. Verifica en los registros de calendarización que la partida a ejercer cuente con suficiencia presupuestal.

¿Cuenta con suficiencia presupuestal?

Si. Continúa en la actividad No. 3
No. Continúa en la actividad No. 2a

- 2a. Notifica de manera económica al titular del Órgano Administrativo la insuficiencia, para que realice el trámite correspondiente.

Regresa a la actividad No. 1

3. Revisa los datos de la solicitud y calcula el monto a pagar de viáticos, combustible, pasajes y peajes.
4. Realiza el depósito de la cuenta bancaria (gastos de operación) correspondiente de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas a la cuenta del comisionado.
5. Imprime SPEI de transferencia, anexa documentación soporte y recaba firmas.
6. Entrega Formato Único de Comisión (FUC) al interesado.
7. Archiva temporalmente la documentación soporte, en el expediente correspondiente.
8. Recibe oficio del interesado Formato Único de Comisión original, con la comprobación correspondiente.
9. Registra en el Sistema Integral de Gestión Hacendaria y Administrativa SIGAH, el importe de la erogación.
10. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	48

CECAM-UAA-19

Nombre del procedimiento: Pago a proveedores y prestadores de Servicio.

Propósito: Cumplir con los compromisos contraídos por la Comisión.

Alcance: Desde la recepción de la factura, hasta la notificación al proveedor o prestador de servicios que su pago ha sido realizado.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Normatividad Contable del Estado de Chiapas, vigente.
- Normatividad Financiera del Estado de Chiapas, vigente.
- Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad, Disciplina y Racionalidad del Gasto de la administración Pública Estatal.
- Clasificador por Objeto del Gasto del Estado de Chiapas.

Políticas:

- La factura se recibirá del proveedor y/o prestadores de servicios vía correo electrónico en archivo PDF y XML.
- Deberá verificar que la factura o recibo cumpla con los requisitos fiscales y que no exista duplicidad de pago.
- Verificará la suficiencia presupuestaria para realizar el pago.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	49

Descripción del Procedimiento:

1. Verifica la factura del proveedor o prestador de servicios para su pago correspondiente.
2. Elabora orden de pago con los datos del proveedor de servicios que extrae de la factura imprime, firma original y dos copias.
3. Realiza transferencia por el monto de la factura.
4. Comunica vía telefónica al proveedor o prestador de servicios que el pago de su factura ha sido realizado.
5. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	50

(Handwritten marks: a circle, an 'X', and a signature are visible to the right of the table.)

CECAM-UAA-20

Nombre del procedimiento: Cálculo y pago de impuestos federales, provisionales y definitivos

Propósito: Cumplir en tiempo y forma con las obligaciones fiscales de la Comisión.

Alcance: Desde la recepción del oficio, hasta el archivo del comprobante de pago.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley de Impuesto al Valor Agregado.
- Código Fiscal de la Federación

Políticas:

- Los pagos provisionales y definitivos deben presentarse cada mes, a más tardar el día diecisiete del mes siguiente al que corresponde el pago.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	51

Descripción del Procedimiento:

1. Elabora resumen del importe retenido en nómina del impuesto sobre sueldos y salarios y del subsidio para el empleo.
2. Elabora en Excel papel de trabajo interno del Impuesto Sobre la Renta I.S.R. por arrendamiento e Impuesto Sobre la Renta, I.S.R. por servicios profesionales.
3. Captura información que obtiene del resumen en el Servicio de Administración Tributaria "SAT" de la Secretaría de Hacienda Federal, vía internet, e imprime orden de pago.
4. Efectúa transferencia de recursos para el pago de impuestos a la cuenta puente correspondiente.
5. Realiza el pago ante la institución bancaria correspondiente vía internet.
6. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	52

CECAM-UAA-21

Nombre del procedimiento: Pago de impuestos, retenciones y aportaciones Estatales de la Comisión.

Propósito: Cumplir en tiempo y forma con las obligaciones fiscales de la Comisión.

Alcance: Desde la recepción del oficio, hasta el archivo del comprobante de pago.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.

Políticas:

- Efectuará los pagos de aportaciones el 17 de cada mes al Instituto Mexicano del Seguro Social.
- El impuesto del 2% sobre Nómina, 6% adicional e INFONAVIT se pagará de manera bimestral.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	53

Descripción del Procedimiento:

1. Elabora los reportes de retenciones, respectivamente.
2. Los reportes de cédula de determinación que genera el Sistema Único de Autodeterminación (SUA), emiten los montos a pagar de las aportaciones al IMSS y al INFONAVIT.
3. Genera formato de pago en el portal de la Secretaría de Hacienda, determina el monto a pagar del Impuesto del 2% Sobre Nóminas y 6% Adicional.
4. Elabora cheque a favor de la institución que corresponda el pago.
5. Recaba firma del titular para la autorización del pago de cheques.
6. Realiza el pago ante la Institución Bancaria correspondiente.
7. Integra los recibos de pago a la documentación soporte, archiva copias para control interno.
8. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	54

①

X

X

X

X

CECAM-UAA-22

Nombre del procedimiento: Conciliaciones Bancarias.

Propósito: Conciliar saldos bancarios con los registros contables de la Comisión e informar a la Secretaría de Hacienda.

Alcance: Desde la recepción de los estados de cuenta expedidos por el banco, hasta el archivo del oficio de envío.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y Municipios.
- Normas del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).
- Normatividad Financiera del Estado de Chiapas, vigente.

Políticas:

- La conciliación bancaria se realizará los primeros días del mes.
- Se concilian las cuentas bancarias de acuerdo al estado de cuenta que emite el banco y se verifica cada una de las operaciones efectuadas durante el mes de acuerdo con el auxiliar contable de la Comisión.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	55

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe o solicita ante la Institución Bancaria vía correo electrónico los estados de cuenta.
2. Imprime auxiliar de movimientos de bancos mensual, que imite el SIGAH.
3. Concilia auxiliar de movimientos de bancos contra estados de cuentas, verificando cada una de las operaciones efectuadas durante el mes que le corresponda.
4. Determina los cheques en circulación y revisa la existencia de cargos o comisiones bancarias cargadas a la Comisión por la Institución Bancaria y verifica si los saldos coinciden.

¿Los saldos coinciden?

No. Continúa en la actividad No. 4a

Si. Continúa en la actividad No. 5

- 4a. Elabora oficio de solicitud de bonificación de cargos indebidos imprime, rubrica y recaba firma del Comisionado, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:	Institución Bancaria.
1ª. Copia del oficio:	Minutario.
2ª. Copia del oficio:	Expediente.

- 4b. Elabora los ajustes correspondientes con pólizas de diario y los ingresas al sistema contable de la Comisión.

Regresa a la actividad No. 4

5. Llena Formato "Conciliación Bancaria" para su firma correspondiente.
6. Elabora oficio mediante el cual envía los movimientos de conciliación bancaria mensual imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio y movimientos de conciliación bancaria:	Titular de la Dirección de Contabilidad Gubernamental de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda.
2ª. Copia del oficio:	Titular de la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda.
3ª. Copia del oficio:	Titular de la Comisaría Pública.
4ª. Copia del oficio:	Expediente.

7. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	56

Instructivo de llenado del Formato

“Conciliación Bancaria”

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Nombre de la Entidad.
2. RFC.
3. Dirección de la Entidad.
4. Nombre y No. de la Cuenta Bancaria.
5. Fecha de la Conciliación Bancaria.
6. Mes de la Conciliación Bancaria.
7. Saldo según Libros.
8. Saldo Bancos.
9. Cheques en circulación.
10. Total conciliado.
11. Nombre y firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.
12. Nombre y firma del titular de la Comisión.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	57

Nombre de la Entidad) (1)			
(RFC) (2)			
(Dirección de la Entidad) (3)			
Conciliación Bancaria Al ___ de ___ de ___ (5)			
(Nombre de la Institución Bancaria) Cuenta: _____ (4)			
CONCEPTO:		SALDO EN LIBROS	SALDO EN BANCOS
___ DE ___ : Mes Año (6)		\$ 0.00 (7)	\$ 0.00 (8)
CHEQUES EN CIRCULACIÓN:			
	N° de CH:	CONCEPTO	IMPORT E
		(10)	
		TOTAL CONCILIADO	\$ 0.00 \$ 0.00
(Nombre Completo y Firma) (11)		(Nombre Completo y Firma) (12)	
COMISIONADO ESTATAL		JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	58

CECAM-UAA-23

Nombre del procedimiento: Elaboración del informe de cierre contable mensual de Estados Financieros.

Propósito: Contar con información financiera correcta del uso de los recursos asignados a la Comisión.

Alcance: Desde la captura de cheques en el Sistema Integral de Gestión Hacendaria (SIGAH) y Administrativa, hasta la elaboración del informe mensual.

Responsable del Procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Chiapas.
- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.
- Normatividad Contable del Estado de Chiapas, vigente.
- Manual de Contabilidad Gubernamental.

Políticas:

- La información se entregará la Secretaría de Hacienda dentro de los 5 días posteriores al término del mes debidamente firmada por el titular de la Comisión.
- La captura de la información será diaria.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	59

Descripción del Procedimiento:

1. Captura información contenida en los trámites de pago, transferencias, recibos oficiales, fichas de depósito, reintegros, costos de nóminas, comisiones e intereses bancarios; en el Sistema Integral de Gestión Hacendaria y Administrativa, diariamente.
2. Imprime pólizas contables, anexa documentación soporte y archiva.
3. Imprime auxiliares contables y concilia con estado de cuenta bancarios.
4. Verifica que los ingresos y egresos estén correctamente aplicados en la cuenta, y llena formato "Conciliación Bancaria".
5. Imprime los estados financieros y verifica que la información contable sea correcta.

¿Es correcta la información contable?

No. Continúa en la actividad No. 5a

Si. Continúa en la actividad No. 6

- 5a. Verifica la información contenida en las pólizas y realiza correcciones en sistema.

Regresa a la actividad No. 5

6. Elabora las notas a los estados financieros.
7. Elabora oficio mediante el cual envía información financiera, en forma impresa y medio magnético, y recaba firma del Comisionado, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio y movimientos
de conciliación bancaria:

1ª. Copia del oficio:

2ª. Copia del oficio:

Titular de la Dirección de Contabilidad

Gubernamental de la Secretaría de Hacienda.

Titular de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda.

Archivo.

8. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	60

CECAM-UAA-24

Nombre del procedimiento: Elaboración de la información trimestral de la Cuenta Pública Presupuestal.

Propósito: Dar cumplimiento a la normatividad contable respecto a la Cuenta Pública Estatal Financiera cada Trimestre del Ejercicio Fiscal.

Alcance: Desde la recepción de solicitud de información referente a la Cuenta Pública Estatal, hasta el envío de la misma a la Dirección de Contabilidad Gubernamental.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Chiapas.
- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.
- Normatividad Contable del Estado de Chiapas, vigente.
- Manual de Contabilidad Gubernamental.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	61

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de la Dirección de Contabilidad Gubernamental, a través de la Unidad de Apoyo Administrativo, oficio circular mediante el cual solicita información referente a la Cuenta Pública Estatal, a fin de llenar los formatos correspondientes, sella de recibido.
2. Requisita los formatos con la información contable y financiera obtenida en el período que se informa.
3. Envía de manera económica a la Secretaría de Hacienda para la validación de los diversos formatos.

¿Existe observaciones en los formatos?

Si. Continúa en la actividad No. 3a

No. Continúa en la actividad No. 4

- 3a Procede a realizar las correcciones en los formatos observados.
4. Realiza la integración de los formatos imprime y recaba las firmas del Comisionado y del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, resguarda.
5. Elabora oficio mediante el cual envía los formatos del Avance Trimestral de la Cuenta Pública Estatal Financiera de manera impresa y magnética, imprime, rubrica y recaba firma del Comisionado, fotocopia y distribuye de manera siguiente:

Original del oficio y movimientos
de conciliación bancaria:

1ª. Copia del oficio:

2ª. Copia del oficio:

3ª. Copia del oficio:

4ª. Copia del oficio:

Titular de la Dirección de Contabilidad
Gubernamental de la Secretaría de Hacienda.
Titular de la Tesorería Única de la Secretaría de
Hacienda.

Titular de la Subsecretaría de Egresos de la
Secretaría de Hacienda

Titular de la Comisaría Pública.

Expediente.

6. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	62

Nombre del procedimiento: Manejo del fondo revolvente.

Propósito: Efectuar el pago de gastos menores que se generen en la Unidad de Apoyo Administrativo y de las Delegaciones regionales.

Alcance: Desde la recepción del recurso otorgado, hasta la integración de los documentos pagados.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico

Políticas:

- El fondo revolvente se aplicará para solventar gastos menores, emergentes y extraordinarios de las partidas presupuestales 2000 y 3000, considerando como límite el monto máximo autorizado en el Reglamento de la CECAM.
- La Unidad de Apoyo Administrativo y las Delegaciones que ejerzan un gasto a través del fondo revolvente, deberán comprobar los gastos mediante documento factura conteniendo los requisitos fiscales establecidos al respecto por la SHCP y observados por el propio organismo, en un término no mayor a tres días hábiles.
- Se considerarán gastos menores emergentes todos aquellos que deriven de la necesidad de dar respuesta inmediata a las necesidades de las diversas áreas en oficinas centrales.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	63

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los Órganos Administrativos, memorándum mediante el cual solicita la creación de fondo revolvente, sella de recibido.
2. Elabora memorándum mediante el cual solicita aprobación y determinación del monto para fondo revolvente, imprime firma y distribuye de la manera siguiente

Original del memorándum:	Titular de la Comisión Estatal.
1ª. Copia del memorándum:	Archivo.
3. Recibe del titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, memorándum mediante el cual autoriza fondo revolvente, sella de recibido.
4. Realiza transferencia a los titulares de los Órganos Administrativos solicitantes y se le comunica vía telefónica.
5. Recibe de los Órganos Administrativos documentación comprobatoria de los gastos menores.
6. Registra en el Sistema Integral de Gestión Hacendaria y Administrativa.
7. Se realiza reembolso del fondo revolvente vía transferencia electrónica y guarda efectivo para la siguiente operación.
8. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	64

CECAM-UAA-26

Nombre del procedimiento: Inventario de bienes muebles de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Propósito: Llevar un control del resguardo respectivo del mobiliario y equipo, asignado al personal que labora en la Comisión.

Alcance: Desde la notificación de manera oficial a los Órganos Administrativos de la fecha en que se llevará a cabo el inventario físico general, hasta el archivo de los resguardos debidamente firmados.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley del Patrimonio del Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley del Patrimonio del Estado de Chiapas.

Políticas:

- El inventario se realizará por lo menos una vez al año.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	65

Descripción del Procedimiento:

1. Elabora calendario mediante el cual determina fecha y hora para realizar el inventario físico.
2. Elabora circular mediante el cual comunica la realización del inventario físico general, anexo copia del calendario, imprime, rubrica y recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

1ª. Copia de la circular:	Titular de los Órganos Administrativos.
2ª. Copia de la circular:	Titular de la Comisión Estatal.
Original de la circular:	Archivo
3. Genera e imprime reporte general del mobiliario en excel.
4. Realiza la verificación física de los bienes, en la fecha, lugar y hora estipulada, coteja ubicación y funcionario resguardante.
5. Realiza los cambios en el programa excel de acuerdo a la información obtenida en el inventario, imprime y revisa.
6. Imprime resguardo personal, recaba firma del resguardo, entrega original al resguardante.
7. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	66

CECAM-UAA-27

Nombre del procedimiento: Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles.

Propósito: Que los bienes muebles estén en buenas condiciones para el desarrollo de las actividades de la Comisión.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud del mantenimiento del bien mueble, hasta que se entrega el bien mueble reparado al Órgano Administrativo resguardante.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas
- Reglamento de la Ley del Patrimonio del Estado de Chiapas.

Políticas:

- La solicitud del mantenimiento preventivo o correctivo se recibirá de manera oficial.
- La solicitud deberá recibirse durante los primeros 05 días de cada mes.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	67

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los Órganos Administrativos de la Comisión, memorándum mediante el cual solicitan mantenimiento correctivo o preventivo del bien mueble.
2. Verifica en los registros de calendarización que la partida a ejercer cuente con suficiencia presupuestal.

¿Cuenta con suficiencia presupuestal?

Si. Continúa en la actividad No. 3

No. Continúa en la actividad No. 10

- 2a. Solicita vía correo electrónico cotización al prestador de servicio correspondiente, para determinar si podrá realizar el mantenimiento correctivo o preventivo de acuerdo a la requisición del servicio.
3. Recibe vía correo electrónico del prestador del servicio, cotización e imprime.
4. Analiza las cotizaciones y elige al proveedor que ofrece mejores precios.
5. Comunica vía telefónica al prestador del servicio, la autorización para la realización del mantenimiento preventivo o correctivo.
6. Analiza y determina con base a las tres cotizaciones que el prestador de servicios presenta, las condiciones para realizar el mantenimiento preventivo o correctivo.
7. Recibe al prestador de servicios y entrega el bien mueble para el mantenimiento preventivo o correctivo.
8. Recibe del prestador del servicio el bien y recibe original de factura para el trámite de pago.
9. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	68

CECAM-UAA-28

Nombre del procedimiento: Compra menor de bienes.

Propósito: Efectuar las compras menores, de manera rápida y eficaz, para satisfacer las necesidades de los Órganos Administrativos que integran la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de compra, hasta la entrega del material al solicitante.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas
- Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad, Disciplina y Racionalidad del Gasto de la Administración Pública Estatal.

Políticas:

- La solicitud de compra menor se recibirá de manera oficial, firmado por el titular del Órgano Administrativo.
- La solicitud de compra menor se recibirá los primeros 05 días de cada mes.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	69

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los Órganos Administrativos, memorándum mediante el cual solicita la compra de bienes menores, materiales y útiles de oficina, consumibles, refacciones, accesorios y herramientas menores.
2. Verifica en los registros de calendarización que la partida a ejercer cuente con suficiencia presupuestal.

¿Cuenta con suficiencia presupuestal?

Si. Continúa en la actividad No. 2a
No. Continúa en la actividad No. 10

- 2a. Solicita vía correo electrónico cotización al proveedor correspondiente, para determinar si cuenta con los productos a adquirir de acuerdo a la solicitud de compra.
3. Recibe vía correo electrónico del proveedor cotización, analiza e imprime.
4. Analiza las cotizaciones y elige al proveedor que ofrece mejor precio.
5. Comunica vía telefónica al proveedor la autorización de la compra y solicita surta el material.
6. Recibe material de acuerdo a la solicitud de compra y original de factura por parte del proveedor para el trámite de pago.
7. Notifica vía telefónica al Órgano Administrativo solicitante se presente a recibir el material.
8. Entrega material solicitado, recaba firma de material recibido de cada Órgano Administrativo.
9. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	70

CECAM-UAA-29

Nombre del procedimiento: Levantamiento de las Actas Circunstanciadas de Hechos.

Propósito: Dejar constancia de ciertos hechos ocurridos durante la jornada laboral.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud para la intervención, hasta que se archiva el acta en el expediente respectivo.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo

Regla:

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas.

Políticas:

- Para el levantamiento del Acta Circunstanciada de Hechos, deberá recibir de manera económica solicitud del Órgano Administrativo donde ocurren los hechos.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	71

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de manera económica, de los Órganos Administrativos de la Comisión, reporte de hechos ocurridos en el Órgano Administrativo.
2. Prepara modelo de Acta Circunstanciada de Hechos en archivo digital en medio magnético.
3. Acude al Órgano Administrativo solicitante, constata los hechos ocurridos y toma declaración de los hechos de las partes involucradas y de los testigos que les constan los hechos, así también, solicita identificaciones oficiales con fotografía, y levanta Acta Circunstanciada de Hechos correspondientes; imprime en dos tantos originales, recaba firmas de las partes y de los testigos, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

- | | |
|---|--|
| 1ª. Original del Acta Circunstanciada de Hechos: | Trabajador involucrado. |
| 2ª. Original del Acta Circunstanciada de Hechos y copias de las identificaciones con fotografías de los involucrados: | Titular del Órgano Administrativo donde se generaron los hechos. |
| 1ª. Copia de Acta Circunstanciada de Hechos y copias de las identificaciones con fotografías de los involucrados: | Titular de la Comisión Estatal. |
| 2ª. Copia de Acta Circunstanciada de Hechos y copias de las identificaciones con fotografías de los involucrados: | Minutario. |

4. Elabora memorándum, mediante el cual envía copia de Acta Circunstanciada de Hechos para su integración al expediente del trabajador, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

- | | |
|--|---|
| Original del memorándum y copia de Acta Circunstanciada de Hechos: | Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. |
| 1ª. Copia del memorándum: | Minutario. |
| 2ª. Copia del memorándum: | Expediente. |

5. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	72

CECAM-UAA-30

Nombre del procedimiento: Elaboración de Actas Administrativas.

Propósito: Dar soporte legal a la terminación de la relación laboral.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud del Órgano Administrativo, hasta que se presenta el Acta Administrativa al Tribunal del Trabajo Burocrático.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo

Regla:

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas.

Políticas:

- Deberá recibir del Órgano Administrativo oficio de solicitud firmado por el titular del mismo.
- Deberá recibir originales de las tres Actas Circunstanciadas de Hechos.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	73

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los Órganos Administrativos de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, original del memorándum de solicitud de levantamiento de Acta Administrativa, anexo documentación soporte, sella de recibido, registra y se entera.
2. Prepara modelo de Acta Administrativa en archivo digital en medio magnético.
3. Analiza la documentación soporte y elabora Acta Administrativa, imprime, firma y distribuye de la manera siguiente:

Original y copia del Acta Administrativa:	Tribunal del Trabajo Burocrático.
2ª. Copia del Acta Administrativa:	Expediente.
4. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	74

CECAM-UAA-31

Nombre del procedimiento: Elaboración de modelos de contratos.

Propósito: Dar certeza jurídica a los actos que celebre la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas en materia contractual.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud, hasta la entrega del documento al Órgano Administrativo solicitante.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Políticas:

- La solicitud de elaboración del modelo de contrato deberá ser de manera oficial.
- Para la elaboración del modelo de contrato con prestadores de servicio deberá contar con una copia de la documentación siguiente:

Persona Física

- ✓ Cédula de Registro Federal de Contribuyente.
- ✓ Comprobante de domicilio actualizado.
- ✓ Factura o recibo de honorarios vigente.
- ✓ Constancia de no adeudos fiscales.
- ✓ Identificación oficial con fotografía (INE).
- ✓ Carta de autorización.

Persona Moral

- ✓ Cédula de Registro Federal de Contribuyente.
- ✓ Comprobante de domicilio actualizado.
- ✓ Factura vigente.
- ✓ Constancia de no adeudos fiscales.
- ✓ Identificación oficial con fotografía del representante legal (INE).
- ✓ Acta constitutiva.
- ✓ Carta de autorización.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	75

Políticas:

- Para la elaboración del modelo de contrato con proveedores deberá contar con copia de la documentación siguiente:

Persona Física

- ✓ Cédula de Registro Federal de Contribuyente.
- ✓ Comprobante de domicilio actualizado.
- ✓ Factura o recibo de honorarios vigente.
- ✓ Identificación oficial con fotografía (INE).
- ✓ Carta de autorización.

Persona Moral

- ✓ Cédula de Registro Federal de Contribuyente.
- ✓ Comprobante de domicilio actualizado.
- ✓ Factura vigente.
- ✓ Identificación oficial con fotografía del representante legal (INE).
- ✓ Carta de autorización.

- Para la elaboración del modelo de contrato de arrendamiento deberá contar con copia de la documentación siguiente:

Persona Física

- ✓ Cédula de Registro Federal de Contribuyente.
- ✓ Comprobante de domicilio actualizado del arrendador.
- ✓ Identificación oficial con fotografía (INE).
- ✓ Comprobante del último pago del impuesto predial.
- ✓ Recibo fiscal vigente.
- ✓ Carta de autorización.

Persona Moral

- ✓ Cédula de Registro Federal de Contribuyente.
- ✓ Comprobante de domicilio actualizado del arrendador.
- ✓ Identificación oficial con fotografía del apoderado legal o representante (INE).
- ✓ Comprobante del último pago del impuesto predial.
- ✓ Recibo fiscal vigente

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	76

Handwritten marks and signatures on the right margin, including a large 'X' and other scribbles.

Handwritten mark at the bottom right corner.

CECAM-UAA-31

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los Órganos Administrativos de la CECAM, memorándum mediante el cual solicita la elaboración de modelo de contrato, anexo documentación soporte, sella de recibido.
2. Analiza la documentación, elabora contrato e imprime.
3. Solicita de manera económica al Órgano Administrativo requirente, se presente para realizar la revisión conjunta del proyecto de contrato.
4. Revisa conjuntamente con el Órgano Administrativo el proyecto de contrato, realiza correcciones e imprime en tres tantos originales.
5. Elabora memorándum, dirigido al titular del Órgano Administrativo, mediante el cual envía contrato en tres tantos originales, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum y tres tantos originales de contrato:	Titular del Órgano Administrativo solicitante.
1ª. Copia del memorándum:	Minutario.
6. Recibe del Órgano Administrativo memorándum, anexo original de contrato debidamente firmado por los que en el intervienen.
7. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	77

CECAM-UAA-32

Nombre del procedimiento: Registro en el Sistema Integral de Gestión Hacendaria y Administrativa las erogaciones del presupuesto aprobado.

Propósito: Tener un registro de la información financiera correcta del uso de los recursos asignados a la Comisión.

Alcance: Desde la captura de las órdenes de pago, formatos de comisión, nóminas y pago de contribuciones en el Sistema Integral de Gestión Hacendaria y Administrativa, hasta la elaboración de estados financieros y generación de pólizas.

Responsable del procedimiento: Unidad de Apoyo Administrativo.

Reglas:

- Presupuestos de Egresos del Estado de Chiapas, vigente.
- Normatividad Contable del Estado de Chiapas, vigente.
- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas
- Clasificador por Objeto del Gasto del Estado de Chiapas.

Políticas:

- La información deberá registrarse en el Sistema Integral de Gestión Hacendaria y Administrativa a más tardar el último día del mes.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	78

Descripción del Procedimiento:

1. Ingresar a la página web <http://www.haciendachiapas.gob.mx>
2. Seleccionar el enlace del Sistema Integral de Gestión Hacendaria y Administrativa (SIGAH).
3. Escribir tu usuario y contraseña asignados por el área de política del gasto.
4. Seleccionar el apartado de operaciones del gasto.
5. Seleccionar el capítulo correspondiente a la erogación a registrar.
6. Registrar la fase del comprometido indicando la clave presupuestaria en donde se tiene el recurso autorizado.
7. Verificar la información registrada del comprometido:
¿Es correcta la información contable?
Si. Continúa en la actividad No. 8
No. Continúa en la actividad No. 7a
- 7a. Realizar correcciones en el sistema.
Regresar a la actividad No. 7
8. Enviar la póliza a revisión y redactar correo electrónico a normatividadcontable@haciendachiapas.gob.mx solicitando el proceso de la fase.
9. Registrar la fase del Devengado, seleccionar el número de operación del comprometido e indicar si la erogación tiene retenciones.
¿Le erogación tiene retenciones?
Si. Continúa en la actividad No. 9a
Continúa en la actividad No. 10
- 9a. Seleccionar el apartado de retenciones e ingresar el importe correspondiente a retener.
Continúa en la actividad No. 10
10. Verificar la información registrada en la fase del Devengado:
¿Es correcta la información contable?
Si. Continúa en la actividad No. 11
No. Continúa en la actividad No. 10a

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	79

CECAM-UAA-32

10a. Realiza correcciones en el sistema.

Regresa a la actividad No. 11.

11. Envía la póliza a revisión y redacta correo electrónico a normatividadcontable@haciendachiapas.gob.mx solicitando el proceso de la fase.

12. Registra la fase del Ejercido, selecciona el número operación del devengado e indica los números de cuenta de bancaria del proveedor y de la dependencia donde se realizaron las erogaciones.

13. Verifica la información registrada en la fase del Ejercido:

¿Es correcta la información contable?

Si. Continúa en la actividad No. 14

No. Continúa en la actividad No. 13a

13a. Realiza correcciones en el sistema.

Regresa a la actividad No. 13

14. Envía la póliza a revisión y redacta correo electrónico a normatividadcontable@haciendachiapas.gob.mx solicitando el proceso de la fase.

15. Registra la fase del Pagado, selecciona el número operación del ejercido.

16. Verifica la información registrada en la fase del Pagado:

¿Es correcta la información contable?

Si. Continúa en la actividad No. 17

No. Continúa en la actividad No. 16 a

16a. Realiza correcciones en el sistema.

Regresa a la actividad No. 16

17. Envía la póliza a revisión y redacta correo electrónico a normatividadcontable@haciendachiapas.gob.mx solicitando el proceso de la fase.

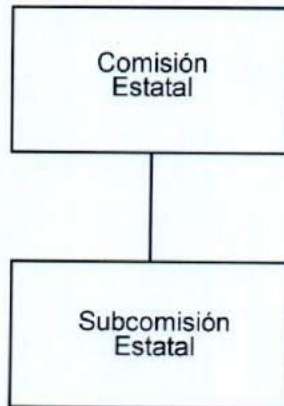
18. Imprime pólizas contables, anexa documentación soporte

19. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	80

Organigrama Específico



Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	81

Handwritten marks and signatures in blue ink, including a large 'X' and several smaller marks.

Nombre del procedimiento: Atención de quejas médicas.

Propósito: Contribuir a la solución de controversias entre los usuarios y prestadores de servicios médicos.

Alcance: Desde la recepción de la queja médica, hasta la conclusión del caso.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Reglas:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas "CECAM".

Políticas:

- En caso de que la queja médica haya sido presentada por correo electrónico, fax o teléfono, deberá citar al usuario del servicio médico para que dentro del término de tres días hábiles se presente a ratificar dicha queja y acreditar su personalidad
- Cuando no se trate de algún familiar del paciente, deberá el quejoso presentar carta poder debidamente requisitada.
- documentos que acreditan la relación médico paciente: recetas, recibos de honorarios, órdenes, estudios de laboratorio; así como documentos que acrediten su personalidad como identificación oficial con fotografía: credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar o cédula profesional.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	82

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe vía telefónica, correo electrónico o por comparecencia del usuario de servicios médicos (público o privado) queja médica de manera detallada y en orden cronológico.
2. Llena formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario del servicio médico (público o privado).
3. Elabora acta de queja con los datos que extrae de la cédula de identificación y con los hechos narrados por el quejoso, recaba firma del usuario de servicios médicos.

Nota: En caso de que la queja se haya realizado vía correo electrónico se citará de manera económica en fecha y hora en que deberá presentarse para firmar el acta de queja.

4. Integra el expediente con la cédula de identificación, acta de queja y los documentos que acreditan la personalidad del quejoso y la relación médico paciente, y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno.
5. Revisa y analiza que la queja cumpla con los requisitos necesarios, en caso contrario le hace las observaciones correspondientes e indica que cuenta con el término de tres días hábiles para presentarla.
6. Recibe del usuario la documentación o correcciones solicitadas, agrega al expediente la documentación presentada, analiza y determina.

¿La queja es procedente?

No. Continúa en la actividad No. 6a

Si. Continúa en la actividad No. 7

- 6a. Elabora acuerdo donde declara improcedente la queja, mediante el cual ordena el archivo el expediente, dejando a salvo los derechos del usuario del servicio médico para que los haga valer en la vía y forma en que a sus intereses convenga y ofrece asesoría para tal efecto, imprime, firma, anexa al expediente.
- 6b. Elabora oficio mediante el cual notifica el contenido del acuerdo y ofrece la asesoría correspondiente para que haga valer sus derechos; imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:

Usuario del servicio médico.

1ª. Copia del oficio:

Expediente.

Continúa en la actividad No. 25

7. Elabora acuerdo en el que señala fecha y hora para citar al prestador del servicio médico a audiencia explicativa y solicitarle la documentación correspondiente.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	83

CECAM-SCE-01

8. Elabora oficio mediante el cual invita se presente en fecha y hora establecida a la audiencia explicativa con apercibimiento de ley y solicita de la documentación correspondiente, imprime, firma, fotocopia sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Prestador del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

9. Verifica la asistencia del prestador de ser médicos y determina.

¿Se presentó el prestador del servicio médico a la audiencia explicativa?

No. Continúa en la actividad No. 8a
Si. Continúa en la actividad No. 9

- 9a. Desahoga la audiencia explicativa, elabora acta de audiencia explicativa en la que se asienta que el prestador del servicio médico no se presentó y elabora acuerdo mediante el cual ordena el archivo del expediente en forma definitiva, dejando a salvo los derechos del usuario del servicio médico para que los haga valer en la vía y forma que a sus intereses convenga y ofrece asesoría para tal efecto.

- 9b. Elabora oficio de notificación, mediante el cual comunica el contenido del acuerdo y ofrece proporcionarle asesoría para que haga valer sus derechos en otra instancia; imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

Continúa en la actividad No. 25

10. Desahoga la audiencia explicativa en la que recibe del prestador del servicio médico la documentación solicitada, da a conocer las funciones de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas "CECAM", así como los alcances del procedimiento arbitral y pregunta si acepta una audiencia de conciliación entre ambas partes con la intervención de la "CECAM" como mediador.

¿Acepta el prestador del servicio médico audiencia de conciliación?

No. Continúa en la actividad No. 9a
Si. Continúa en la actividad No. 10

- 10a. Elabora acuerdo mediante el cual ordena el archivo del expediente, dejando a salvo los derechos del usuario del servicio médico para que los haga valer en la vía y forma que a sus intereses convenga y ofrecerle asesoría para tal efecto.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	84

CECAM-SCE-01

- 10b. Elabora oficio de notificación, mediante el cual comunica el contenido del acuerdo y ofrece proporcionarle asesoría para que haga valer sus derechos en otra instancia; imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

11. Elabora acuerdo en el que señala fecha y hora para citar al usuario del servicio médico y al prestador del servicio médico, a la audiencia de conciliación, imprime y firma.

12. Elabora oficio, mediante el cual invita se presenten en fecha y hora establecida a la audiencia de conciliación con apercibimiento de ley, imprime, firma, fotocopia sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario y prestador del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

13. Verifica si se presentan las partes a la audiencia de conciliación en la fecha y hora programada.

¿Se presentaron las partes a la audiencia de conciliación?

No. Continúa en la actividad No. 12a
Si. Continúa en actividad No. 13

- 13a. Elabora acta de audiencia de conciliación en la que hace constar cuál de las partes no se presentó y dicta acuerdo en el que ordena el archivo del expediente.

Nota: En caso de que el prestador del servicio médico no se presente sin causa justificada, se dejan a salvo los derechos del usuario del servicio médico para que los haga valer en la vía y forma en que a sus intereses convenga y le ofrece asesoría para tal efecto, o en caso de que el usuario del servicio médico no se presente, determina que tiene un término de cinco días para presentar la justificación de su inasistencia o se archivará el caso como concluido.

Continúa en la actividad No. 25

14. Desahoga la audiencia de conciliación en la que realiza la presentación de las partes y del personal de la "CECAM", da lectura a los hechos que suscitaron la inconformidad del usuario, da lectura a la contestación de los hechos presentados por el prestador del servicio médico, da el uso de la palabra a ambas partes para que expongan lo que a sus intereses convenga e interviene el personal de la "CECAM" para que las partes lleguen a un arreglo armonioso.

¿Las partes llegaron a un arreglo armonioso?

No. Continúa en la actividad No. 13a
Si. Continúa en la actividad No. 14

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	85

CECAM-SCE-01

- 14a. Realiza la propuesta de manera verbal a las partes, para que nombren a la CECAM como árbitro médico jurídico y sea está la que resuelva por medio de un análisis colegiado, debiendo dar el consentimiento ambas partes.

¿Aceptan las partes nombrar a la CECAM como árbitro?

No. Continúa en la actividad No. 13a1

Si. Continúa en la actividad No. 14

- 14a.1 Elabora acta de audiencia, en la que se hace constar que las partes o una de ellas no aceptan el arbitraje. Se tendrá a ambas partes por desistidas de la instancia y de oficio se archivara el expediente, imprime en 03 tantos originales, recaba firma de los presentes y distribuye de la manera siguiente:

1ª. Original del acta: Usuario del servicio médico.
2ª. Original del acta: Prestador del servicio médico.
3ª. Original del acta: Expediente.

Continúa en la actividad No. 25

15. Elabora acta de audiencia, en la que se hace constar que las partes aceptan nombrar a la "CECAM" como árbitro, dicta acuerdo para que en un plazo que no exceda 10 días se lleve a cabo la firma del compromiso arbitral, señalando fecha y hora en que deben acudir las partes; imprime en 03 tantos, recaba firma de los que en ella intervienen y distribuye de la manera siguiente:

1ª. Original del acta: Usuario del servicio médico.
2ª. Original del acta: Prestador del servicio médico
3ª. Original del acta: Expediente

16. Elabora oficio mediante el cual cita a las partes para la firma de compromiso arbitral, establece fecha y hora, imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario y prestador del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

17. Elabora compromiso arbitral previo a la audiencia de firma del mismo.

18. Verifica si se presentan las partes a la firma del compromiso arbitral en la fecha y hora programada.

¿Se presentaron las partes a la firma del compromiso arbitral?

No. Continúa en la actividad No. 17a

Si. Continúa en la actividad No. 18

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	86

CECAM-SCE-01

- 18a. Realiza desahogo de la audiencia, si alguna o las dos partes no acuden, en cualquier caso, se elabora el acta y acuerdo mediante el cual ordena el archivo del expediente y deja a salvo los derechos del que se presente para que los haga valer en la vía y forma que a sus intereses convenga y ofrece asesoría para tal efecto.

Continúa en la actividad No. 25

19. Realiza desahogo de la audiencia en la que da lectura al compromiso arbitral, recaba las firmas de las partes y del personal de la "CECAM" en la fecha y hora establecidas.
20. Recibe de las partes las pruebas documentales que se establecieron en el compromiso arbitral y transcurrido el término probatorio, elabora acuerdo en el que resuelve sobre la admisión o desecamiento de las pruebas, fijando las medidas necesarias para la preparación de la audiencia de pruebas y alegatos.
21. Elabora oficio mediante el cual informa a las partes, el contenido del acuerdo y los cita para llevar a cabo el desahogo de la audiencia arbitral, imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario y prestador del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

22. Realiza audiencia arbitral con o sin la presencia de las partes en la fecha y hora establecida, en la que desahoga las pruebas y recibe alegatos, una vez concluida la audiencia, elabora el acta correspondiente con las manifestaciones que realicen las partes; imprime en 03 tantos originales, firma, recaba firma de los presentes y distribuye de la manera siguiente:

1ª. Original de acta: Usuario del servicio médico.
2ª. Original de acta: Prestador del servicio médico
3ª. Original de acta: Expediente

23. Analiza las pruebas y los alegatos preconstituidos y elabora el laudo correspondiente.
24. Elabora oficios dirigido a las partes mediante el cual notifica la resolución del laudo, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario y prestador del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

25. Recibe de las partes solicitud de aclaración de laudo.
- 25a. Elabora oficio dirigido al solicitante, mediante el cual se le aclaran las dudas, notificando por medio de oficio el resultado a la parte solicitante, sin que para ello exista más recurso que el Juicio de Amparo; imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	87

CECAM-SCE-01

Original del oficio:
1ª. Copia de oficio:

Solicitante
Expediente.

26. Cierra el expediente como caso concluido.
27. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	88

(Handwritten blue marks and signatures are present on the right side of the page, including a circle, an 'X', and several other scribbles.)

CECAM-SCE-02

Nombre del procedimiento: Atención de quejas médicas mediante gestión inmediata.

Propósito: Contribuir a la solución de las controversias de forma pronta y expedita entre los usuarios de servicios médicos (público o privado) y los prestadores del servicio médico (público o privado).

Alcance: Desde la recepción de la queja médica, hasta la resolución de la problemática del usuario de servicios médicos.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médica y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM).

Políticas:

- Para el caso de que la queja se reciba vía telefónica o por correo electrónico:
 - ✓ La queja puede ser por servicio médico público o privado.
 - ✓ No será necesario que el quejoso o su representante acrediten su personalidad y la relación médico paciente.
- Para el caso de que la queja se reciba por comparecencia:
 - ✓ Deberá recibir del quejoso o de su representante los documentos que acrediten la relación médico paciente como recetas, recibos de honorarios, órdenes, estudios de laboratorio; así como documentos que acrediten su personalidad como identificación oficial con fotografía: credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar o cédula profesional.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	89

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe vía telefónica, correo electrónico o por comparecencia del usuario de servicios médicos queja médica de manera detallada y en orden cronológico.
2. Llena formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario del servicio médico.
3. Elabora acta de queja con los datos que extrae de la cédula de identificación y con los hechos narrados por el quejoso.
4. Integra el expediente con la cédula de identificación, el acta de queja y los documentos que acreditan la personalidad del quejoso y de la relación médico paciente, y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno
5. Analiza la queja y determina que ésta pueda resolverse de forma inmediata a través de una llamada telefónica al prestador del servicio médico.
6. Realiza llamada telefónica al prestador del servicio médico y solicita su intervención para resolver la problemática del usuario de servicios médicos y dejar satisfechas sus pretensiones.
7. Elabora tarjeta de presentación dirigida al prestador del servicio médico con el que sostuvo la gestión telefónica misma que contiene los datos del usuario del servicio médico, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original de la tarjeta de presentación: Usuario de servicio médico
1ª. Copia de la tarjeta de presentación: Expediente

8. Dicta acuerdo de la queja atendida como caso concluido.
9. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	90

Handwritten marks and signatures in blue ink on the right side of the page, including a circle, several 'X' marks, and a signature.

CECAM-SCE-03

Nombre del procedimiento: Emisión de opiniones técnicas médicas.

Propósito: Proporcionar información técnica y médica de la solicitud realizada por la instancia impartidora y procuradora de justicia estatal o federal de la atención médica sea público o privado.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud, hasta el envío de la opinión técnica médica a la instancia impartidora y procuradora de justicia estatal o federal.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médica y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM).

Políticas:

- La solicitud se recibirá de forma oficial, debidamente firmada por Juez o Fiscal de la instancia impartidora y procuradora de justicia estatal o federal, la cual debe traer fotocopias del expediente clínico.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	91

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de la instancia impartidora y procuradora de justicia estatal o federal, a través de la oficina del comisionado, oficio mediante el cual solicita la opinión técnica médica para poder determinar si hubo o no responsabilidad técnica y médica en la atención proporcionada al usuario en la prestación del servicio médico público o privado, anexa fotocopias del expediente clínico, sella de recibido, registra.
2. Llena formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario del servicio médico y de la autoridad solicitante.
3. Integra el expediente con la cédula de identificación, fotocopias del expediente clínico y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno.
4. Dicta acuerdo de entrada y recepción de la solicitud y sus anexos.
5. Analiza la documentación recibida y determina si cuenta o no con los elementos para emitir la opinión técnica médica solicitada y determina.

¿Cuenta con los elementos para emitir la opinión técnica médica?

No. Continúa en la actividad No. 5a
Si. Continúa en la actividad No. 6

- 5a. Elabora acuerdo en el que declara la improcedencia de la solicitud y determina los motivos de la misma.
- 5b. Elabora oficio, mediante el cual notifica los motivos de la improcedencia de la solicitud, imprime, sella de despachado, rubrica y recaba firma del titular de la Comisión, anexa acuerdo, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio y acuerdo:	Juez y/o Fiscal de la instancia impartidora y procuradora de justicia estatal o federal.
1ª. Copia del oficio:	Minutario.
2ª. Copia del oficio:	Expediente.

6. Elabora acuerdo en el que declara procedente la solicitud y determina el período del tiempo en el cual será emitida la opinión técnica médica.
7. Elabora oficio dirigido a la instancia impartidora y procuradora de justicia, mediante el cual informa las disposiciones a que estará sujeta la emisión de opinión técnica médica, sella de despachado, rubrica y recaba firma del titular de la Comisión, anexa acuerdo en el que declara procedente la solicitud y determina el período del tiempo en el cual será emitida la opinión técnica médica, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	92

CECAM-SCE-03

Original de oficio y acuerdo:

Juez y/o Fiscal de la instancia impartidora y
procuradora de justicia estatal o federal.
Minutario.
Expediente.

1ª. Copia de oficio:

2ª. Copia de oficio:

8. Analiza todas y cada una de las notas médicas contenidas en el expediente clínico exhibido, y elabora opinión técnica médica con las conclusiones en las que determina si hubo o no responsabilidad técnica y médica en la atención proporcionada al usuario en la prestación del servicio médico público o privado.
9. Elabora oficio, mediante el cual envía la opinión técnica médica, devuelve fotocopias del expediente clínico y anexa constancias en las que la Comisión se basó para emitir la opinión; imprime, sella de despachado, rúbrica y recaba firma del titular de la Comisión, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original de oficio y anexos:

Juez y/o Fiscal de la instancia impartidora y
procuradora de justicia estatal o federal.
Minutario.
Expediente.

1ª. Copia de oficio:

2ª. Copia de oficio y opinión técnica médica:

10. Cierra el expediente como caso concluido.
11. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	93

**"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del
Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"**

Fecha: _____ (1)

Tipo: _____ (2) No. Exp. _____ (3)

Cédula de Identificación

DATOS DEL USUARIO

Nombre: _____ (4) Edad: _____ (5) Años.
 Sexo: _____ (6) Estado Civil: _____ (7) Escolaridad: _____ (8)
 Ocupación: _____ (9) Identificación oficial: _____ (10)
 Domicilio: _____ (11)
 Colonia: _____ (12) Zona: Urbana (13) Rural
 Población: (14) Mestiza Indígena Inmigrante
 Estrato: (15) Muy Alto Alto Medio Bajo Muy Bajo
 Tel. Part. _____ (16) Cel: _____ (17) Ciudad: _____ (18)
 Serv. que generó la Inconformidad: Consulta Externa Hospitalización Urgencias
 Fecha en que se originó la Inconformidad: _____ (20)
 Correo electrónico: _____ (20)

DATOS DEL DEMANDANTE Y/O REPRESENTANTE DEL USUARIO

Nombre: _____ (21)
 Parentesco: _____ (22) Identificación Oficial: _____ (23)
 Domicilio: _____ (24)
 Colonia: _____ (25)
 Tel: _____ (26) Cel: _____ (27) Ciudad: _____ (28)

INSTITUCIÓN INVOLUCRADA

Servicio Médico: (29) Privado Público
 Institución: _____ (30)
 Unidad de Adscripción: _____ (31) No. de Afiliación: _____ (32)
 Dirección: _____ (33) Tel: _____ (34)
 Médico(s): _____ (35)
 Motivo de la Inconformidad: _____ (36)
 Especialidad que la genera: _____ (37)
 Peticiones del usuario: _____ (38)
 Elaboró: _____ (39)

(40)

Firma de Conformidad del usuario

Aviso de Privacidad:

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, es responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporciona; mismos que serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Chiapas. Los datos personales recabados como son: Nombre, edad, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación, dirección, teléfono particular, celular y correo electrónico, serán utilizados para establecer conciliación y dar seguimiento del mismo. Asimismo se le informa que no se realizarán transferencias de sus datos personales. Para mayor información sobre el tratamiento, así como el acceso, rectificación, cancelación y oposición en materia de datos personales, se pone a disposición el aviso de privacidad integral para consulta en Internet en la dirección electrónica siguiente: www.cecom.chiapas.gob.mx

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	94

Instructivo para el llenado del formato

“Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001)”

Se anotará en los espacios correspondientes, lo siguiente:

1. Días, mes y año en que se llena la cédula.
2. Asunto que se atiende pudiendo ser: Queja, asesoría, orientación y opinión técnica médica.
3. Numero consecutivo del asunto que se atiende.
4. Nombre completo del usuario.
5. Edad del usuario.
6. Hombre o Mujer.
7. Soltero o casado.
8. Grado máximo de estudios del usuario.
9. A que se dedica actualmente el usuario.
10. Credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar o cédula profesional.
11. Dirección donde reside el usuario.
12. Nombre completo del barrio, colonia o fraccionamientos donde reside el usuario.
- 13, 14 y 15. Marcar con una X según corresponda.
16. Número telefónico de casa del usuario.
17. Número de teléfono celular del usuario.
18. Nombre de la ciudad donde reside el usuario.
19. Marcar con una X según corresponda.
20. Llenar como se indica.
21. Nombre completo del familiar o representante del usuario.
22. Usuario, esposo, esposa, hijo, hermano(a), tio(a), amigo(a).
23. Credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar o cédula profesional del familiar o representante del usuario.
24. Dirección donde reside el familiar o representante del usuario.
25. Nombre completo del barrio, colonia o fraccionamientos donde reside el familiar o representante del usuario.
26. Número telefónico de casa del familiar o representante del usuario.
27. Número de teléfono celular del familiar o representante del usuario.
28. Nombre de la ciudad donde reside el familiar o representante del usuario.
29. Marcar con una X según corresponda.
30. Nombre del centro de salud, unidad médica familiar, hospital o sanatorio donde recibió la atención médica el usuario.
31. Nombre de la institución involucrada (Ejemplo: IMSS, ISSSTE, ISSTECH, ISECH, Sistema DIF, Clínicas de la Mujer, Hospital Militar y sanatorios privados.)
32. Numero de afiliación del usuario, expedido por la institución que presta la atención médica.
33. Dirección donde se ubica la institución que presta la atención médica al usuario.
34. Número telefónico de la institución que presta la atención médica al usuario.
35. Nombre completo del o los médico(s) que prestan el servicio al usuario.
36. Atención Inicial, tratamiento Médico, tratamiento quirúrgico, atención de parto y puerperio, diagnostico, servicios auxiliares de diagnósticos y tratamiento; y la relación médico paciente.
37. Nombre de la especialidad que generó la inconformidad.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	95

38. Pretensiones del usuario del servicio médico.
39. Nombre completo del funcionario público que llena la Cédula de Identificación.
40. Llenar como se indica.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	96

Handwritten marks in blue ink, including a circle, an 'X', and several large, stylized scribbles.

CECAM-SCE-04

Nombre del procedimiento: Proporcionar asesoría al usuario o al prestador del servicio médico.

Propósito: Informar al usuario o prestador del servicio médico público o privado, sobre los requisitos necesarios para presentar su queja ante la CECAM y/o los datos de la autoridad competente relativa a la controversia de que se trate.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de asesoría, hasta proporcionarle la información necesaria para resolver su controversia relativa a la atención médica recibida o proporcionada.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médica y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM).

Políticas:

- Deberá recibir del usuario o prestador del servicio médico público o privado lo siguiente:
 - ✓ El usuario o servicio médico podrá ser público o privado.
 - ✓ Documentos que acrediten la relación médico paciente (recetas, recibos de honorarios, órdenes y estudios de laboratorio y su personalidad con identificación oficial con fotografía (credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar o cédula profesional).

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	97

CECAM-SCE-04

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe por comparecencia del usuario o del prestador del servicio médico, solicitud de asesoría sobre controversia relativa a la atención médica recibida o proporcionada
2. Requisita formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario o del prestador del servicio médico.
3. Elabora acta de asesoría con los datos que extrae de la cédula de identificación y con los hechos narrados por el usuario o el prestador del servicio médico.
4. Integra el expediente con la cédula de identificación, el acta de asesoría y los documentos que acreditan la personalidad del solicitante, así como de la relación médico paciente y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno.
5. Analiza los hechos narrados por el solicitante y le proporciona los requisitos necesarios para presentar su queja o los datos de la autoridad competente relativa a la controversia de que se trate.
6. Dicta acuerdo de la asesoría proporcionada al solicitante dando el caso como concluido.
7. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	98

(Handwritten marks and signatures in blue ink on the right margin)

CECAM-SCE-05

Nombre del procedimiento: Proporcionar orientación al usuario o prestador del servicio médico público o privado.

Propósito: Informar a los usuarios del servicio médico sobre las formas o procedimientos a seguir ante la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico u otra autoridad competente en la materia.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de orientación, hasta el acuerdo de la orientación proporcionada al usuario del servicio o prestador del servicio médico público o privado.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médica y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM).

Políticas:

- Los documentos que acrediten la personalidad del usuario del servicio médico (público o privado) y la relación médico paciente no son obligatorios para proporcionarle la orientación, si los presenta se le reciben y se integran al expediente.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	99

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe vía correo electrónico o por comparecencia del usuario del servicio médico queja mediante y solicita orientación sobre alguna controversia relativa a la atención médica.
2. Llena formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario o del prestador del servicio médico.
3. Elabora acta de orientación con los datos que extrae de la cédula de identificación y con los hechos narrados por el usuario del servicio médico.
4. Integra el expediente con la cédula de identificación, el acta de orientación y los documentos que presente y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno.
5. Analiza los hechos narrados por el usuario del servicio médico y proporciona la información requerida relativa a la controversia de que se trate.
6. Dicta acuerdo de la orientación proporcionada al usuario del servicio médico.
7. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	100

Handwritten marks in blue ink, including a circle, several 'X' marks, and a large signature-like mark.

CECAM-SCE-06

Nombre del procedimiento: Pláticas de difusión.

Propósito: Dar a conocer a los usuarios y a los prestadores del servicio médico, el quehacer de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAM) así como informar sobre sus derechos y obligaciones que ambos tienen.

Alcance: Desde la programación de las pláticas hasta la elaboración y entrega del informe de actividades.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Deberá realizar las pláticas de difusión única y exclusivamente en las salas de espera de consulta externa ya sean de medicina familiar, de especialidad o de urgencia de la prestadora del servicio médico público que correspondan a la Delegación Regional de Tapachula.
- Las pláticas dirigidas a los prestadores del servicio médico privado y a los usuarios del mismo se realizará cuando así lo soliciten.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	101

Descripción del Procedimiento:

1. Elabora el calendario de actividades para difundir el quehacer de la CECAM, define fecha, hora y lugar donde se realizará la plática a médicos y usuarios del servicio médico público, imprime.
2. Realiza llamada telefónica al titular de la prestadora del servicio médico, mediante la cual solicita el apoyo para realizar la plática, y comunica la fecha y hora.
3. Elabora memorándum, mediante el cual informa la programación de las pláticas de difusión, anexa copia del calendario de actividades, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum y calendario de actividades:	Titular de la Comisión Estatal.
1ª. Copia del memorándum:	Titular a la Unidad de Apoyo Administrativo.
2ª Copia del memorándum:	Expediente.

4. Prepara material y equipo a utilizar en la plática de difusión.
5. Realiza plática de difusión, toma fotografías, entrega trípticos a los presentes y posters al representante de la prestadora del servicio médico para su colocación en lugares visibles.
6. Elabora informe de actividades de la plática realizada, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del informe:	Titular de la Comisión Estatal.
1ª. Copia del informe:	Titular a la Unidad de Apoyo Administrativo.
2ª Copia del informe:	Expediente.

7. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	102

⊖
X
X
X
X

CECAM-SCE-07

Nombre del procedimiento: Recepción y envío de quejas médicas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Propósito: Contribuir a la atención de las controversias entre los usuarios de los servicios médicos (públicos) y los prestadores de servicios médicos de carácter federal.

Alcance: Desde la recepción de la queja médica del servicio médico prestado por una institución de carácter federal, hasta el envío de la misma a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED).

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Deberá recibir del quejoso como mínimo lo siguiente:
 - ✓ Los documentos que acrediten la relación médico paciente como recetas, recibos de honorarios, órdenes, estudios de laboratorio; así como documentos que acrediten su personalidad como identificación oficial con fotografía: credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar o cédula profesional.
- Las quejas se recibirán por correo certificado, mensajería con acuse de recibo, vía correo electrónico o por comparecencia del quejoso.
- Las quejas a enviar a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico serán de los siguientes hospitales federales:
 - ✓ Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
 - ✓ Hospital Militar en el Estado "SEDENA".
 - ✓ Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado "ISSSTE".

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	103

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe por correo electrónico certificado, mensajería con acuse de recibo, correo electrónico o por comparecencia del usuario de servicios médico, queja médica de manera detallada y en orden cronológico.
2. Llena formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario del servicio médico.
3. Elabora acta de queja con los datos que extrae de la cédula de identificación y con los hechos narrados por el quejoso.
4. Integra el expediente con la cédula de identificación, el acta de queja y los documentos que acreditan la personalidad del quejoso y de la relación médico paciente, y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno.
5. Analiza la queja y determina que el servicio médico es de una institución federal y por lo tanto es de competencia de la CONAMED.
6. Elabora acuerdo para ordenar envío del expediente original a la CONAMED.
7. Elabora oficio dirigido a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, mediante el cual envía el caso de que se trate para su atención correspondiente, anexo expediente original; imprime, rubrica y recaba firma del Titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original de oficio y expediente original: Titular de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
1ª. Copia de oficio y copia del expediente: Archivo.

8. Dicta acuerdo de la queja enviada a la CONAMED como caso concluido.
9. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	104

CECAM-SCE-08

Nombre del procedimiento: Atención de asuntos jurisdiccionales en materia penal, civil, laboral y administrativo.

Propósito: Defender los intereses de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM) en materia penal, civil, laboral y administrativa e incluso el Juicio de Amparo.

Alcance: Desde la notificación de la autoridad competente, hasta que el juicio se encuentre totalmente concluido.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Chiapas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Ley del Servicio Civil del Estado y los Municipios de Chiapas.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas.
- Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas.
- Código Penales del Estado de Chiapas.
- Código Civil del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Atender de manera expedita las demandas interpuestas a la CECAM.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	105

CECAM-SCE-08

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de la autoridad jurisdiccional cédula de notificación de emplazamiento del procedimiento administrativo o demanda judicial, revisa fecha, hora y lugar para el desahogo de la diligencia y sella de recibido.
2. Analiza y realiza las acciones correspondientes para la presentación jurídica de la CECAM ante la instancia correspondiente, archiva temporalmente notificación e información recabada.
3. Asiste al lugar indicado en la fecha y hora para el desahogo de la diligencia, para defensa de los intereses y patrimonios de la CECAM.
4. Da seguimiento del asunto ante la instancia correspondiente, hasta la emisión de la sentencia o resolución.
5. Recibe cédula de notificación, anexo sentencia, sella de recibido y revisa la resolución.

¿La resolución es favorable para la CECAM?

No. Continúa en la actividad No. 5a

Si. Continúa en la actividad No. 6

- 5a. Elabora escrito interponiendo el recurso legal correspondiente, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original y copia del Acta Administrativa:

Titular de la Autoridad Jurisdiccional
correspondiente.

2ª. Copias de Acta Administrativa:

Expediente.

6. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	106

CECAM-SCE-09

Nombre del procedimiento: Certificación de documentos generados en los Órganos Administrativos inherentes a su competencia.

Propósito: Proporcionar información verídica de documentos que obren en los archivos de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM).

Alcance: Desde la recepción de la solicitud, hasta la entrega de los originales y copias certificadas al Órgano Administrativo solicitante.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Políticas:

- La solicitud de certificación de documentos deberá ser de manera oficial y presentar original y copia de la documentación a certificar.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	107

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los Órganos Administrativos de la Comisión, memorándum mediante el cual solicita la certificación de documentos, anexo original y copia de documentos a certificar, sello de recibido y registra.
2. Coteja los documentos contra los originales que obran en los archivos de la Comisión.
3. Certifica, anotando número de folio en cada una de las fojas y al reverso imprime la leyenda "SIN TEXTO" para hacer constar y firma de cotejado.
4. Elabora memorándum, mediante el cual envía documentos certificados y originales, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum y documentos
originales y certificados:

1ª. Copia del memorándum:

2ª. Copia del memorándum:

Titular del Órgano Administrativo solicitante.

Minutario.

Expediente.

5. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	108

Handwritten marks and signatures in blue ink on the right side of the page.

CECAM-SCE-10

Nombre del procedimiento: Elaboración o actualización del Reglamento Interior.

Propósito: Que los Órganos Administrativos que integran la Comisión tengan delimitada las atribuciones dentro del ámbito de su competencia.

Alcance: Desde la elaboración del oficio de solicitud de asesoría para la elaboración o actualización del reglamento interior; hasta la publicación en la página electrónica de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Decreto de Creación de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Reglamentos Interiores de los Organismos de la Administración Pública Estatal.

Políticas:

- La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas deberá contar con la estructura orgánica debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda.
- La solicitud deberá ser dirigida al titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda, firmada por el titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
- Para la elaboración o actualización deberá apegarse a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Reglamentos Interiores de los Organismos de la Administración Pública Estatal emitida por la Secretaría de Hacienda.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	109

Descripción del Procedimiento:

1. Elabora oficio mediante el cual solicita la asesoría y designa al servidor público que fungirá como enlace para la elaboración o actualización del Reglamento Interior, imprime, rubrica y recaba firma del titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:	Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda.
1ª. Copia del oficio:	Minutario.
2ª. Copia del oficio:	Archivo.

2. Recibe de la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda, a través de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, oficio mediante el cual comunican fecha, hora y lugar para que el enlace se presente e inicien los trabajos.
3. Acuden a reunión de trabajo en las oficinas de la Dirección de Estructuras Orgánicas, recibe Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Reglamentos Interiores de los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo del Estado y establece conjuntamente con el asesor de la Dirección de Estructuras Orgánicas los tiempos estimados de ejecución de las actividades de asesoría.
4. Recibe asesoría permanente por parte el personal del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos de la Dirección de Estructuras Orgánicas y consensa con cada uno de los titulares de los Órganos Administrativos de la CECAM las atribuciones elaboradas que les correspondan.
5. Elabora e imprime proyecto de Reglamento Interior y entrega de manera económica al Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos de la Dirección de Estructura Orgánicas para su revisión integral, firma y recibe un tanto original de Cédula de Seguimiento.
6. Recibe de manera económica del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos de la Dirección de estructuras Orgánicas, las observaciones al proyecto de Reglamento y conjuntamente realiza correcciones.
7. Recibe proyecto de Reglamento Interior en archivo digital y firma constancia de conformidad por las asesorías de elaboración o actualización del Reglamento Interior.
8. Recibe de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda a través de la Comisión Estatal, copia de oficio mediante el cual el proyecto de Reglamento Interior fue remitido a la Consejería Jurídica del Gobernador para su validación correspondiente.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	110

CECAM-SCE-10

9. Recibe vía telefónica del personal del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos notificación del Periódico Oficial en la que sale la publicación del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
10. Elabora circular mediante la cual envía fotocopia del Reglamento Interior publicado, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:
 - 1ª. Copia de la circular y copia de Reglamento Interior: Titular de los Órganos Administrativos.
 - 2ª. Copia de la circular: Minutario.
 - Original de la circular y Reglamento Interior: Expediente.
11. Realiza escaneo del Reglamento Interior publicado en el Periódico Oficial y guarda en archivo digital en medio magnético, publica en la página electrónica de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.
12. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	111

Handwritten marks and signatures in blue ink on the right side of the page, including a circled 'C', several checkmarks, and a large signature.

CECAM-SCE-11

Nombre del procedimiento: Elaboración de modelos de convenios.

Propósito: Dar certeza jurídica a los convenios que celebre la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM).

Alcance: Desde la recepción de la solicitud, hasta la entrega del documento al Órgano Administrativo solicitante.

Responsable del procedimiento: Subcomisión Estatal.

Regla:

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Políticas:

- La solicitud de elaboración del modelo de convenio deberá ser de manera.
- Para la elaboración del modelo de convenio deberá contar con los datos generales de la(s) parte(s) con la(s) que se celebre, así como con la información técnica cuando aplique.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	112

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del Órgano Administrativo requirente, memorándum de solicitud de elaboración de modelo de convenio y datos generales, así como el objeto del convenio, sella de recibido y registra.
2. Analiza la información y elabora modelo de convenio en archivo digital.
3. Elabora memorándum mediante el cual envía modelo de convenio en archivo digital, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum y modelo de convenio en archivo digital:

Titular del Órgano Administrativo.

1ª. Copia del memorándum:

Minutario.

2ª. Copia del memorándum:

Archivo.

4. Lleva a cabo reunión de trabajo para revisión conjunta del proyecto de convenio con el Órgano Administrativo solicitante.
5. Recibe del Órgano Administrativo, memorándum anexo convenio en archivo digital acordado por las partes en la revisión.
6. Revisa las condiciones que conforma el objeto del convenio, imprime en tres tantos originales y los rubrica.
7. Elabora memorándum mediante el cual envía convenio validado, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum y convenio en 3 tantos originales:

Titular del Órgano Administrativo solicitante.

1ª. Copia del memorándum:

Minutario.

2ª. Copia del memorándum:

Expediente.

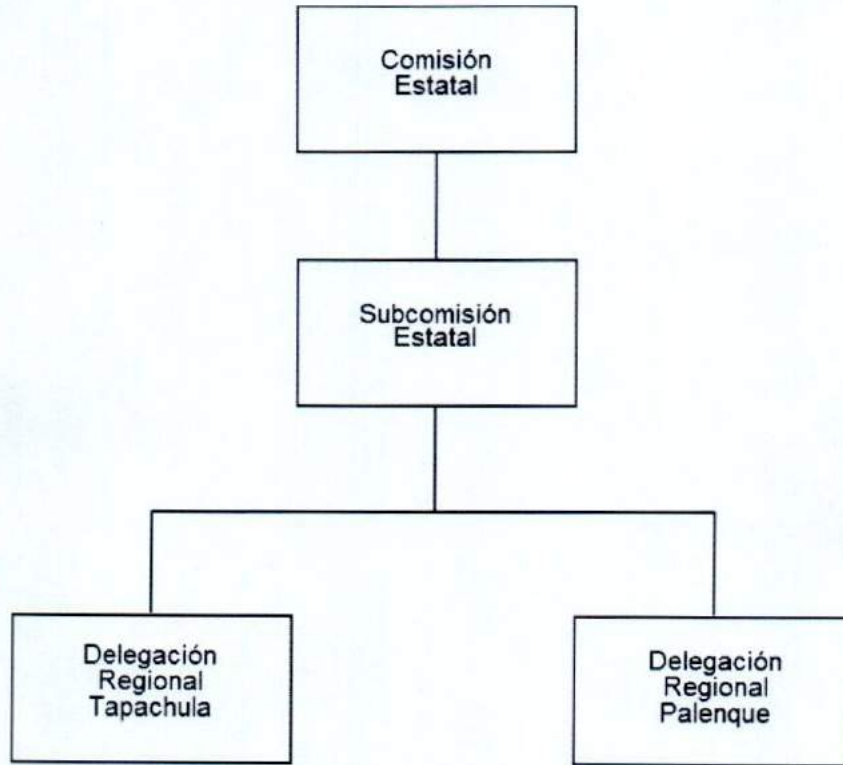
8. Recibe del Órgano Administrativo solicitante memorándum anexo convenio debidamente firmado; así también solicitud de copia certificada del convenio, sella de recibido, registra y se entera.
9. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	113

Handwritten marks and signatures in blue ink on the right side of the page.

Organigrama Específico



Handwritten blue marks and signatures on the right side of the page.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	114

CECAM-SCE-DRT/DRP-01

Nombre del procedimiento: Atención de quejas médicas.

Propósito: Contribuir a la solución de controversias entre los usuarios y prestadores de servicios médicos.

Alcance: Desde la recepción de la queja médica, hasta la conclusión del caso.

Responsable del procedimiento: Delegación regional Tapachula
Delegación Regional Palenque

Reglas:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas "CECAM".

Políticas:

- En caso de que la queja médica haya sido presentada por correo electrónico, fax o teléfono, deberá citar al usuario del servicio médico para que dentro del término de tres días hábiles se presente a ratificar dicha queja y acreditar su personalidad
- Cuando no se trate de algún familiar del paciente, deberá el quejoso presentar carta poder debidamente requisitada.
- Deberán presentar los documentos que acreditan la relación médico paciente: Recetas, recibos de honorarios, órdenes, estudios de laboratorio; así como documentos que acrediten su personalidad como identificación oficial con fotografía: credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar o cédula profesional.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	115

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe vía telefónica, correo electrónico o por comparecencia del usuario de servicios médicos (público o privado) queja médica de manera detallada y en orden cronológico.
2. Llena formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario del servicio médico (público o privado).
3. Elabora acta de queja con los datos que extrae de la cédula de identificación y con los hechos narrados por el quejoso, recaba firma del usuario de servicios médicos.

Nota: En caso de que la queja se haya realizado vía correo electrónico se citara de manera económica en fecha y hora en que deberá presentarse para firmar el acta de queja.

4. Integra y el expediente con la cédula de identificación, acta de queja y los documentos que acreditan la personalidad del quejoso y la relación médico paciente, y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno.
5. Revisa y analiza que la queja cumpla con los requisitos necesarios, en caso contrario le hace las observaciones correspondientes e indica que cuenta con el término de tres días hábiles para presentarla.
6. Recibe del usuario la documentación o correcciones solicitadas, agrega al expediente la documentación presentada, analiza y determina.

¿La queja es procedente?

No. Continúa en la actividad No. 6a

Si. Continúa en la actividad No. 7

- 6a. Elabora acuerdo donde declara improcedente la queja, mediante el cual ordena el archivo el expediente, dejando a salvo los derechos del usuario del servicio médico para que los haga valer en la vía y forma en que a sus intereses convenga y ofrece asesoría para tal efecto, imprime, firma, anexa al expediente.
- 6b. Elabora oficio mediante el cual notifica el contenido del acuerdo y ofrece la asesoría correspondiente para que haga valer sus derechos; imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:

Usuario del servicio médico.

1ª. Copia del oficio:

Expediente.

Continúa en la actividad No. 25

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	116

CECAM-SCE-DRT/DRP-01

7. Elabora acuerdo en el que señala fecha y hora para citar al prestador del servicio médico a audiencia explicativa y solicitarle la documentación correspondiente.
8. Elabora oficio mediante el cual invita se presente en fecha y hora establecida a la audiencia explicativa con apercibimiento de ley y solicita do la documentación correspondiente, imprime, firma, fotocopia sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Prestador del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

9. Verifica la asistencia del prestador de ser médicos y determina.

¿Se presentó el prestador del servicio médico a la audiencia explicativa?

No. Continúa en la actividad No. 8a
Si. Continúa en la actividad No. 9

- 9a. Desahoga la audiencia explicativa, elabora acta de audiencia explicativa en la que se asienta que el prestador del servicio médico no se presentó y elabora acuerdo mediante el cual ordena el archivo del expediente en forma definitiva, dejando a salvo los derechos del usuario del servicio médico para que los haga valer en la vía y forma que a sus intereses convenga y ofrece asesoría para tal efecto.
- 9b. Elabora oficio de notificación, mediante el cual comunica el contenido del acuerdo y ofrece proporcionarle asesoría para que haga valer sus derechos en otra instancia; imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

Continúa en la actividad No. 25

10. Desahoga la audiencia explicativa en la que recibe del prestador del servicio médico la documentación solicitada, da a conocer las funciones de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas "CECAM", así como los alcances del procedimiento arbitral y pregunta si acepta una audiencia de conciliación entre ambas partes con la intervención de la "CECAM" como mediador.

¿Acepta el prestador del servicio médico audiencia de conciliación?

No. Continúa en la actividad No. 9a
Si. Continúa en la actividad No. 10

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	117

CECAM-SCE-DRT/DRP-01

- 10a. Elabora acuerdo mediante el cual ordena el archivo del expediente, dejando a salvo los derechos del usuario del servicio médico para que los haga valer en la vía y forma que a sus intereses convenga y ofrecerle asesoría para tal efecto.
- 10b. Elabora oficio de notificación, mediante el cual comunica el contenido del acuerdo y ofrece proporcionarle asesoría para que haga valer sus derechos en otra instancia; imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

11. Elabora acuerdo en el que señala fecha y hora para citar al usuario del servicio médico y al prestador del servicio médico, a la audiencia de conciliación, imprime y firma.
12. Elabora oficio, mediante el cual envía invitación para que se presenten en fecha y hora establecida a la audiencia de conciliación con apercibimiento de ley, imprime, firma, fotocopia sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario y prestador del servicio médico.
1ª. Copia del oficio: Expediente.

13. Verifica si se presentan las partes a la audiencia de conciliación en la fecha y hora programada.

¿Se presentaron las partes a la audiencia de conciliación?

No. Continúa en la actividad No. 12a
Si. Continúa con actividad No. 13

- 13a. Elabora acta de audiencia de conciliación en la que hace constar cuál de las partes no se presentó y dicta acuerdo en el que ordena el archivo del expediente.

Nota: En caso de que el prestador del servicio médico no se presente sin causa justificada, se dejan a salvo los derechos del usuario del servicio médico para que los haga valer en la vía y forma en que a sus intereses convenga y le ofrece asesoría para tal efecto, o en caso de que el usuario del servicio médico no se presente, determina que tiene un término de cinco días para presentar la justificación de su inasistencia o se archivará el caso como concluido.

Continúa en la actividad No. 25

14. Desahoga la audiencia de conciliación en la que realiza la presentación de las partes y del personal de la "CECAM", da lectura a los hechos que suscitaron la inconformidad del usuario, da lectura a la contestación de los hechos presentados por el prestador del servicio médico, da el uso de la palabra a ambas partes para que expongan lo que a sus intereses convenga e interviene el personal de la "CECAM" para que las partes lleguen a un arreglo armonioso.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	118

¿Las partes llegaron a un arreglo armonioso?

No. Continúa en la actividad No. 13a

Si. Continúa en la actividad No. 14

- 14a. Realiza la propuesta de manera verbal a las partes, para que nombren a la CECAM como árbitro médico jurídico y sea está la que resuelva por medio de un análisis colegiado, debiendo dar el consentimiento ambas partes.

¿Aceptan las partes nombrar a la CECAM como árbitro?

No. Continúa en la actividad No. 13a1

Si. Continúa en la actividad No. 14

- 14a.1 Elabora acta de audiencia, en la que se hace constar que las partes o una de ellas no aceptan el arbitraje. Se tendrá a ambas partes por desistidas de la instancia y de oficio se archivará el expediente, imprime en 03 tantos originales, recaba firma de los presentes y distribuye de la manera siguiente:

1ª. Original de acta:

Usuario del servicio médico.

2ª. Original de acta:

Prestador del servicio médico.

3ª. Original de acta:

Expediente.

Continúa en la actividad No. 25

15. Elabora acta de audiencia, en la que se hace constar que las partes aceptan nombrar a la "CECAM" como árbitro, dicta acuerdo para que en un plazo que no exceda 10 días se lleve a cabo la firma del compromiso arbitral, señalando fecha y hora en que deben acudir las partes; imprime en 03 tantos, recaba firma de los que en ella intervienen y distribuye de la manera siguiente:

1ª. Original de acta:

Usuario del servicio médico.

2ª. Original de acta:

Prestador del servicio médico

3ª. Original de acta:

Expediente

16. Elabora oficio mediante el cual cita a las partes para la firma de compromiso arbitral, establece fecha y hora, imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:

Usuario y prestador del servicio médico.

1ª. Copia del oficio:

Expediente.

17. Elabora compromiso arbitral previo a la audiencia de firma del mismo.

18. Verifica si se presentan las partes a la firma del compromiso arbitral en la fecha y hora programada

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	119

¿Se presentaron las partes a la firma del compromiso arbitral?

No. Continúa en la actividad No. 17a

Si. Continúa en la actividad No. 18

- 18a. Realiza desahogo de la audiencia, si alguna o las dos partes no acuden, en cualquier caso, se elabora el acta y acuerdo mediante el cual ordena el archivo del expediente y deja a salvo los derechos del que se presente para que los haga valer en la vía y forma que a sus intereses convenga y ofrece asesoría para tal efecto.

Continúa en la actividad No. 25

19. Realiza desahogo de la audiencia en la que da lectura al compromiso arbitral, recaba las firmas de las partes y del personal de la "CECAM" en la fecha y hora establecidas.
20. Recibe de las partes las pruebas documentales que se establecieron en el compromiso arbitral y transcurrido el término probatorio, elabora acuerdo en el que resuelve sobre la admisión o desecamiento de las pruebas, fijando las medidas necesarias para la preparación de la audiencia de pruebas y alegatos.
21. Elabora oficio mediante el cual informa a las partes, el contenido del acuerdo y los cita para llevar a cabo el desahogo de la audiencia arbitral, imprime, firma, fotocopia, sella de despachado y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario y prestador del servicio médico.

1ª. Copia de oficio: Expediente.

22. Realiza audiencia arbitral con o sin la presencia de las partes en la fecha y hora establecida, en la que desahoga las pruebas y recibe alegatos, una vez concluida la audiencia, elabora el acta correspondiente con las manifestaciones que realicen las partes; imprime en 03 tantos originales, firma, recaba firma de los presentes y distribuye de la manera siguiente:

1ª. Original de acta: Usuario del servicio médico.

2ª. Original de acta: Prestador del servicio médico

3ª. Original de acta: Expediente

23. Analiza las pruebas y los alegatos preconstituidos y elabora el laudo correspondiente.
24. Elabora oficios dirigido a las partes mediante el cual notifica la resolución del laudo, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Usuario y prestador del servicio médico.

1ª. Copia de oficio: Expediente.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	120

CECAM-SCE-DRT/DRP-01

25. Recibe de las partes solicitud de aclaración de laudo.
- 25a. Elabora oficio dirigido al solicitante, mediante el cual se le aclaran las dudas, notificando por medio de oficio el resultado a la parte solicitante, sin que para ello exista más recurso que el Juicio de Amparo; imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:	Solicitante
1ª. Copia del oficio:	Expediente.

26. Cierra el expediente como caso concluido.
27. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	121

(Handwritten marks: a circle, an 'X', another 'X', a large signature, and another 'X' are visible on the right side of the page.)

CECAM-SCE-DRT/DRP-02

Nombre del procedimiento: Atención de quejas médicas mediante gestión inmediata.

Propósito: Contribuir a la solución de las controversias de forma pronta y expedita entre los usuarios de servicios médicos (público o privado) y los prestadores del servicio médico (público o privado).

Alcance: Desde la recepción de la queja médica, hasta la resolución de la problemática del usuario de servicios médicos.

Responsable del procedimiento: Delegación regional Tapachula
Delegación Regional Palenque

Regla:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médica y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM).

Políticas:

- Para el caso de que la queja se reciba vía telefónica o por correo electrónico:
 - ✓ La queja puede ser por servicio médico público o privado.
 - ✓ No será necesario que el quejoso o su representante acrediten su personalidad y la relación médico paciente.
- Para el caso de que la queja se reciba por comparecencia:
 - ✓ Deberá recibir del quejoso o de su representante los documentos que acrediten la relación médico paciente como recetas, recibos de honorarios, órdenes, estudios de laboratorio; así como documentos que acrediten su personalidad como identificación oficial con fotografía: Credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar o cédula profesional.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	122

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe vía telefónica, correo electrónico o por comparecencia del usuario de servicios médicos queja médica de manera detallada y en orden cronológico.
2. Llena formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario del servicio médico.
3. Elabora acta de queja con los datos que extrae de la cédula de identificación y con los hechos narrados por el quejoso.
4. Integra el expediente con la cédula de identificación, el acta de queja y los documentos que acreditan la personalidad del quejoso y de la relación médico paciente, y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno
5. Analiza la queja y determina que ésta pueda resolverse de forma inmediata a través de una llamada telefónica al prestador del servicio médico.
6. Realiza llamada telefónica al prestador del servicio médico y solicita su intervención para resolver la problemática del usuario de servicios médicos y dejar satisfechas sus pretensiones.
7. Elabora tarjeta de presentación dirigida al prestador del servicio médico con el que sostuvo la gestión telefónica misma que contiene los datos del usuario del servicio médico, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original de tarjeta de presentación:

Usuario de servicio médico

1ª. Copia de tarjeta de presentación:

Expediente

8. Dicta acuerdo de la queja atendida como caso concluido.
9. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	123

Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin of the page.

CECAM-SCE-DRT/DRP-03

Nombre del procedimiento: Proporcionar asesoría al usuario del servicio médico o al prestador del servicio médico.

Propósito: Informar al usuario o prestador del servicio médico público o privado, sobre los requisitos necesarios para presentar su queja ante la CECAM y/o los datos de la autoridad competente relativa a la controversia de que se trate.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de asesoría, hasta proporcionarle la información necesaria para resolver su controversia relativa a la atención médica recibida o proporcionada.

Responsable del procedimiento: Delegación Regional Tapachula
Delegación Regional Palenque

Regla:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médica y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM).

Políticas:

- Deberá recibir del usuario o prestador del servicio médico público o privado lo siguiente:
 - ✓ El usuario o servicio médico podrá ser público o privado.
 - ✓ Documentos que acrediten la relación médico paciente (recetas, recibos de honorarios, órdenes y estudios de laboratorio y su personalidad con identificación oficial con fotografía (credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cartilla militar o cédula profesional).

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	124

CECAM-SCE-DRT/DRP-03

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe por comparecencia del usuario o del prestador del servicio médico, solicitud de asesoría sobre controversia relativa a la atención médica recibida o proporcionada
2. Requisita formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario o del prestador del servicio médico.
3. Elabora acta de asesoría con los datos que extrae de la cédula de identificación y con los hechos narrados por el usuario o el prestador del servicio médico.
4. Integra el expediente con la cédula de identificación, el acta de asesoría y los documentos que acreditan la personalidad del solicitante, así como de la relación médico paciente y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno.
5. Analiza los hechos narrados por el solicitante y le proporciona los requisitos necesarios para presentar su queja o los datos de la autoridad competente relativa a la controversia de que se trate.
6. Dicta acuerdo de la asesoría proporcionada al solicitante dando el caso como concluido.
7. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	125

0

8

*

*

*

CECAM-SCE-DRT/DRP-04

Nombre del procedimiento: Proporcionar orientación al usuario o prestador del servicio médico público o privado.

Propósito: Informar a los usuarios del servicio médico sobre las formas o procedimientos a seguir ante la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico u otra autoridad competente en la materia.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de orientación, hasta el acuerdo de la orientación proporcionada al usuario o prestador del servicio médico público o privado.

Responsable del procedimiento: Delegación Regional Tapachula.
Delegación Regional Palenque.

Regla:

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médica y Gestión Pericial de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM).

Políticas:

- Los documentos que acrediten la personalidad del usuario del servicio médico (público o privado) y la relación médico paciente no son obligatorios para proporcionarle la orientación, si los presenta se le reciben y se integran al expediente.
- El usuario o prestador de servicio médico podrá ser público o privado.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	126

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe vía correo electrónico o por comparecencia del usuario del servicio médico queja mediante y solicita orientación sobre alguna controversia relativa a la atención médica.
2. Llena formato Cédula de Identificación (SCE-CI-F-001) con los datos personales del usuario o del prestador del servicio médico.
3. Elabora acta de orientación con los datos que extrae de la cédula de identificación y con los hechos narrados por el usuario del servicio médico.
4. Integra el expediente con la cédula de identificación, el acta de orientación y los documentos que presente y asigna número al expediente, registrándolo en el libro de gobierno.
5. Analiza los hechos narrados por el usuario del servicio médico y proporciona la información requerida relativa a la controversia de que se trate.
6. Dicta acuerdo de la orientación proporcionada al usuario del servicio médico.
7. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	127

CECAM-SCE-DRT/DRP-05

Nombre del procedimiento: Pláticas de difusión.

Propósito: Dar a conocer a los usuarios y a los prestadores del servicio médico, el quehacer de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAM) así como informar sobre sus derechos y obligaciones que ambos tienen.

Alcance: Desde la programación de las pláticas hasta la elaboración y entrega del informe de actividades.

Responsable del procedimiento: Delegación Regional Tapachula.
Delegación Regional Palenque.

Regla:

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Deberá realizar las pláticas de difusión única y exclusivamente en las salas de espera de consulta externa ya sean de medicina familiar, de especialidad o de urgencia de la prestadora del servicio médico público que correspondan a la Delegación Regional de Tapachula.
- Las pláticas dirigidas a los prestadores del servicio médico privado y a los usuarios del mismo se realizará cuando así lo soliciten.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	128

Descripción del Procedimiento:

1. Elabora el calendario de actividades para difundir el quehacer de la CECAM, define fecha, hora y lugar donde se realizará la plática a médicos y usuarios del servicio médico público, imprime.
2. Realiza llamada telefónica al titular de la prestadora del servicio médico, mediante la cual solicita el apoyo para realizar la plática, y comunica la fecha y hora.
3. Elabora memorándum, mediante el cual informa la programación de las pláticas de difusión, anexa copia del calendario de actividades, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del memorándum y calendario de actividades:

Titular de la Comisión Estatal.

1ª. Copia del memorándum:

Titular a la Unidad de Apoyo Administrativo.

2ª. Copia del memorándum:

Expediente.

4. Prepara material y equipo a utilizar en la plática de difusión.
5. Realiza plática de difusión, toma fotografías, entrega trípticos a los presentes y posters al representante de la prestadora del servicio médico para su colocación en lugares visibles.
6. Elabora informe de actividades de la plática realizada, imprime, firma, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del informe de actividades:

Titular de la Comisión Estatal.

1ª. Copia del informe:

Titular a la Unidad de Apoyo Administrativo.

2ª Copia del informe:

Expediente.

7. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	129



Glosario de Términos

A

- Acción** Poder jurídico, distinto del derecho y de la demanda en sentido formal dirigido a lograr la actividad Estatal, por medio de sus órganos competentes, para la creación coactiva de un derecho.
- Actividad** Una o más acciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento ejecutado por una misma persona o unidad administrativa.
- Administración** Es un conjunto ordenado y sistemático de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización.
- Administración de personal** Es el proceso administrativo aplicado a conservar y acrecentar el esfuerzo, experiencias, salud, conocimiento y habilidades de los miembros de una organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y de la comunidad en general.
- Administración de recursos** Se refiere a la utilización de técnicas y principios administrativos tendientes a lograr el mayor aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos con los que cuenta la institución.
- Administración pública** Es el subsistema instrumental del sistema político, compuesto por un conjunto de interacciones, a través de los cuales se generan las normas, los servicios, los bienes y la información que demanda la comunidad.
- Agrupaciones médicas** Se consideran a todos los colegios, consejos y a todas las organizaciones de médicos de una o varias especialidades.
- Amigable composición** Procedimiento para el arreglo de una controversia, entre el usuario y el prestador del servicio médico, oyéndose las propuestas de la Comisión.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	130

C

CECAM Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Compromiso arbitral Es el contrato que celebran las partes por el cual designan a la Comisión como árbitro y se someten a su jurisdicción.

CONAMED Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Conciliación Acuerdo de las partes para evitar un pleito o desistir el ya iniciado, basado en la buena fe, respeto y confidencialidad.

D

Desavenencia Oposición, discordia, contrariedad.

Dilucidar Declarar y explicar un asunto, una proposición o una inconformidad.

F

FOPROVEP Fondo de Protección para Vehículos Propiedad del Poder Ejecutivo Estatal.

I

Irregularidad en la prestación de los Servicios Médicos Todo acto u omisión en la atención médica que contravenga las disposiciones que la regulan, por negligencia, impericia o dolo, incluido los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.

IMSS Instituto Mexicano del Seguro Social.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	131

L

Laudo Es el pronunciamiento por medio del cual la Comisión, resuelve en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento.

Libro de Gobierno Libro floresta en el que se asienta el registro de los expedientes de atención a quejas, orientaciones, gestiones y opiniones técnicas médicas, que se tramitan en la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

N

Negativa en la prestación del Servicio Médico Todo acto u omisión por el cual se rehúsa injustificadamente la prestación de los servicios médicos.

O

Opinión Técnica Médica Infirmary de la Comisión, Precisando sus conclusiones sobre una cuestión médica sometida a su análisis dentro del ámbito de sus atribuciones, atendiendo a las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.

P

Partes Quienes hayan decidido someter su controversia, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Prestador del Servicio Médico Instituciones de carácter público o privado, así como los profesionales, técnicos y auxiliares que ejerzan libremente las disciplinas para la salud.

Q

Queja Es la inconformidad por irregularidades en la prestación o negativa de los servicios médicos, planteadas por el Usuario o su representante ante la Comisión.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	132



S

SISVEH Sistema de Control Vehicular.

SISMAG Sistema Magnético del Instituto Mexicano del Seguro Social.

U

Usuario Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	133

Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page.

Grupo de Trabajo

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico
del Estado de Chiapas

Coordinación


Lic. Jessica Crystabel Silvestre Bonifaz
Jefa de la Unidad de Apoyo Administrativo



Desarrollo del Documento



Lic. Rubí Alejandra Vázquez Sánchez
Enlace de Manuales Administrativos

COMISION ESTATAL
DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
MEDICO DEL ESTADO DE CHIAPAS

Tuxtla Gutiérrez Chiapas
Tel 961 60 4 72 61
Lada Sin costo 01800 8965922

Asesoría


C.P. Mirna Sofía Cortés Herrera
Directora de Estructuras Orgánicas


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


C.P. Rosa Carolina Tovilla Núñez
Asesora del Departamento de
Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2012	Mayo 2024	Mayo 2025	134

CHIAPAS

de Corazón

©

A X
A A



**Coordinación General de Recursos Humanos
Dirección de Estructuras Orgánicas
Departamento de Reglamentos Interiores
y Manuales Administrativos**



“Constancia de Conformidad”

El presente proyecto de Manual de Organización fue analizado y consensado por personal de la **Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico**, y personal de la Dirección de Estructuras Orgánicas. Cabe señalar que la información contenida en el presente proyecto de Manual de Procedimientos, fue proporcionado por el enlace, por tratarse de asuntos eminentemente internos, por lo que firman al calce del documento. Se hace entrega de 01 ejemplar original rubricado y firmado por los que en el intervienen.

Archivo General del Estado.

Lic. Jessica Crystabel Silvestre Bonifaz
Jefa de la Unidad de Apoyo Administrativo.

Por la Dirección de Estructuras Orgánicas.

C.P. Rosa Carolina Tovilla Nuñez
Asesora

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

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 30 días del mes de mayo de 2024 .