

9. ACCIONES JURÍDICAS

9. ACCIONES JURÍDICAS

9.1 Asuntos contenciosos y consultivos

La reforma constitucional en materia de derechos humanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 2011, cambió la forma de concebir, interpretar y aplicar el derecho en el sistema jurídico mexicano.

El Capítulo I, Título Primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, deja atrás el concepto de “Garantías individuales”, por el “De los derechos humanos y sus garantías” e incluye a los tratados internacionales¹ como parte del bloque de protección de derechos humanos, bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

En el párrafo tercero, del artículo primero, de nuestra Carta Magna, se establece la obligación del Estado Mexicano (en todos sus niveles de gobierno) de promover, respetar, proteger y garantizar los

¹ Son diversos los tratados internacionales en los que se reconoce el derecho a la salud, entre ellos el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 12); Protocolo de “San Salvador” (artículo 10); Declaración Universal de los Derechos Humanos (artículo 25) y Convención Americana sobre Derechos Humanos (artículo 26).

derechos humanos reconocidos por la Constitución y los tratados internacionales².

De manera previa, el 6 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de los artículos 94, 103, 104 y 107, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, cuyas modificaciones incluyeron la apertura de la procedencia del juicio de amparo por violaciones a los derechos humanos, establecidos en la legislación nacional, así como los protegidos en tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte; se incorporaron las figuras de amparo por omisión de la autoridad, amparo adhesivo, intereses legítimos individual y colectivo, jurisprudencia por sustitución, entre otras.

Otro paso importante en la consolidación del nuevo modelo de protección de derechos humanos se concretó el 2 de abril de 2013, con la publicación en el Diario Oficial de la Federación, del Decreto por el

² Véase Reforma constitucional en materia de derechos humanos: principales novedades, Miguel Carbonell, consultado a las 12:00 horas del 2 de marzo de 2015, en la dirección electrónica <http://www.miguelcarbonell.com/articulos/novedades.shtml>.

que se expide la Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; asimismo, se reformaron y adicionaron cinco disposiciones secundarias para la construcción y fortalecimiento del sistema jurisdiccional federal³.

Lo anterior, amplió el principio de legalidad consagrado en los artículos 103 y 107, constitucionales, en los que se otorga la posibilidad a los ciudadanos de interponer el juicio de amparo en contra de los actos que consideren violatorios a su condición humana, cuyo debido respeto impone a las autoridades a fundar y motivar su actuación⁴, pues la seguridad jurídica prevé como género el derecho fundamental de acceso a la justicia pronta, completa, imparcial y gratuita⁵.

Como puede observarse, el Estado Mexicano se encuentra en movimiento para reconocer y garantizar los derechos humanos, que son el conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona⁶.

Como parte de la Administración Pública Federal, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico tiene la obligación de sustentar su actuación con base en los preceptos y principios establecidos en la Constitución y las leyes que de ella emanen; así como de los derechos humanos reconocidos y garantizados por el Estado en los tratados internacionales. En el ámbito interno, en las disposiciones que contiene su Decreto de creación y en los reglamentos, tanto internos como de procedimientos aprobados por su Consejo.

En este sentido, la actividad que se desempeña en la Subcomisión Jurídica no se limita a la representación y defensa jurídica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, que conlleva a la realización de diversas acciones como la comparecencia ante órganos jurisdiccionales o administrativos, la formulación de documentos jurídicos y la vigilancia de los juicios o procedimientos en que sea parte; sino que también comprende la consulta jurídica a las unidades administrativas, la revisión y registro de los contratos, convenios, acuerdos, bases de coordinación y todo tipo

³ La Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, ii) la Ley Reglamentaria de las fracciones I y II del Artículo 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, iii) la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, iv) la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y v) la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.

⁴ Jurisprudencia P./J. 47/95, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo II, Diciembre de 1995. Pág. 133.

⁵ Jurisprudencia 2a./J. 192/2007, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Novena Época. Tomo XXVI, Octubre de 2007, Pág. 209

⁶ http://www.cndh.org.mx/Que_Son_Derechos_Humanos

de instrumentos legales que impliquen obligaciones para la institución, la emisión de opiniones sobre iniciativas de leyes o reformas que se encuentran en revisión en el Congreso de la Unión, la participación en órganos colegiados, transparencia, acceso a la información y protección de datos personales y la certificación de copias.

9.1.1 Asuntos contenciosos

Siguiendo los principios de eficiencia, honestidad, austeridad y justicia, la Subcomisión Jurídica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico llevo a cabo un esfuerzo institucional para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), garantizando la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de las funciones de esta institución, privilegiando el trabajo a distancia y haciendo uso de las herramientas tecnológicas que resultaran necesarias.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y

progresividad, en términos de lo dispuesto en el artículo 1, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La tarea de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos representa para el Estado mexicano la exigencia brindar condiciones necesarias para que todas las personas puedan gozar efectivamente de sus derechos. El bienestar común supone que el poder público debe hacer todo lo necesario para que sean superadas la desigualdad, la pobreza y la discriminación.

En este sentido, el párrafo segundo, del artículo 17, constitucional, reconoce en favor de las personas el derecho humano de acceso efectivo a la justicia, el cual consiste en la posibilidad de ser parte dentro de un proceso y a promover la actividad jurisdiccional que, previamente cumplidos los requisitos procesales correspondientes, permita una decisión resuelta sobre las pretensiones intentadas^[1].

De conformidad con los artículos 1 y 2, del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, esta institución es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con plena

^[1] Véase la ejecutoria emitida en el amparo directo 22/2016, de la Segunda Sala.

autonomía técnica para emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, cuyo objeto es el de contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios los servicios médicos y prestadores de dichos servicios.

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) sirven para lograr un acuerdo reparatorio, solucionar el conflicto y/o reparar el daño. Resultan fundamentales para la protección de los derechos humanos.

El Arbitraje es uno de los mecanismos más importantes para la solución de controversias. Las partes voluntariamente deciden someterse a un árbitro quien dirimirá el litigio mediante la emisión de un laudo arbitral.

En ese sentido, el Arbitraje definitivamente se trata de la verdadera alternativa a los tribunales establecidos por el Estado para dirimir cualquier tipo de controversia. El Arbitraje está fuera de la jurisdicción estatal, pero la decisión de los árbitros tiene fuerza jurídica que formalmente es reconocida por el derecho nacional e internacional.

El Arbitraje, no sólo es la forma de resolución del conflicto. En el caso de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico,

involucra un elemento importante, el árbitro, una persona especializada que no solamente sabe lo que está haciendo sino de un personaje con una solvencia moral que ha sido reconocida a lo largo de todos estos años.

A pesar de que el Arbitraje por sus características procedimentales se le puede asociar o inclusive comparar con un juicio corto, lo cierto es que no deja de ser una Solución Alterna, ya que las partes, de mutuo acuerdo y de manera libre e informada, someten sus diferencias a las consideraciones de un tercero denominado: Árbitro.

El Laudo que se emite como resultado del proceso arbitral, se equipara a una sentencia, lo que le otorga a las partes seguridad jurídica de lo que se está resolviendo y de la validez de la misma.

Los principios rectores de los Mecanismos Alternativos que se aplican a la Mediación, Conciliación y Negociación, son los mismos que rigen para el Arbitraje (voluntariedad, economía, imparcialidad, equidad, etc.).

En ejercicio de ese derecho, las personas, físicas y morales, pueden impugnar a

través del juicio de amparo, los actos u omisiones de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico que consideren afecta su esfera jurídica, especialmente, aunque no de forma exclusiva, aquéllos derivados del procedimiento de arbitraje, que concluyen con la emisión de un laudo.

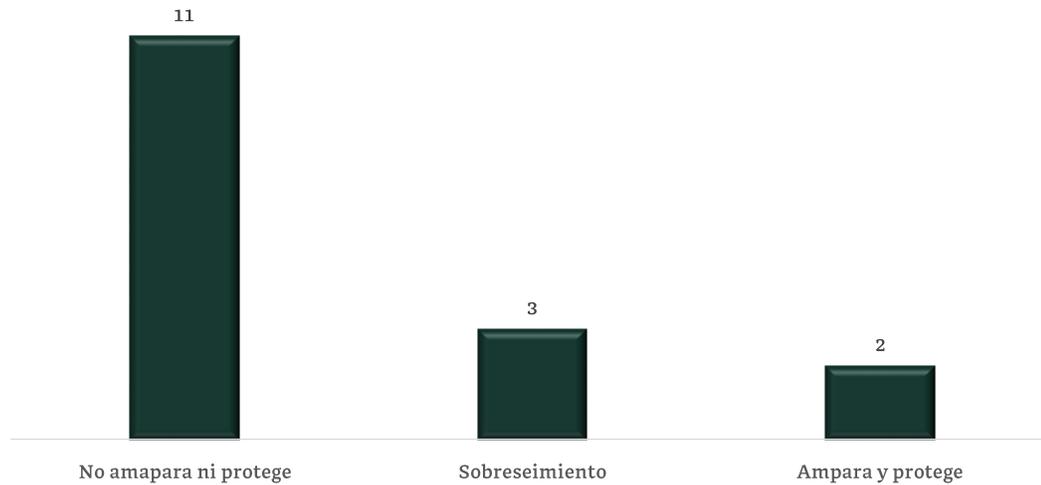
De acuerdo con el marco jurídico aplicable, en los juicios de amparo en los que la Institución o alguno de sus servidores públicos ha sido señalado como autoridad responsable por actos derivados del servicio que prestan en dicha Institución, debe rendirse un informe justificado, en el que se exponen las razones y fundamentos que se estiman pertinentes para sostener la improcedencia del juicio y la constitucionalidad o legalidad del acto reclamado.

Durante el ejercicio 2020, se atendieron 22 juicios de amparo, 20 en los que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico fue señalada como autoridad responsable y

dos donde intervino como tercero interesado; 11 de ellos iniciaron en 2020, diez recibidos durante 2019 y uno en 2018, pero que no fueron resueltos por la autoridad jurisdiccional en esos años. De los juicios de amparo atendidos, en 16 de ellos se emitió sentencia definitiva, de las cuales 10 han causado estado; en seis se interpuso el recurso de revisión y seis permanecen en trámite.

Los juicios de amparo concluidos fueron resueltos en el sentido siguiente: 11 casos se negó al quejoso el amparo y protección de la justicia de la Unión, tres se sobreseyeron, en dos asuntos se otorgó la protección constitucional para efectos. Lo que se ejemplifica en la gráfica siguiente.

Figura 46. Juicios de amparo concluidos, 2020.



Fuente: Subcomisión Jurídica.

9.1.2 Requerimientos legales

Adicional a lo anterior, se desahogaron 47 requerimientos legales, presentados por autoridades de procuración e impartición de justicia.

9.1.3 Certificación de copias

Durante el año 2020, se certificaron 15,895 fojas de documentos que obran en los expedientes de esta Institución.

9.2 Asuntos consultivos

9.2.1 Validación y registro de convenios y contratos

Como parte del cumplimiento de sus objetivos, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, elabora, revisa y

suscribe diversos instrumentos legales, con los que se formaliza la prestación de diversos servicios indispensables para el adecuado funcionamiento de esta Comisión Nacional y de apoyo a las funciones sustantivas, como los relativos a arrendamiento, limpieza, asesorías externas y servicio postal, entre otros.

En 2020, se validaron y registraron 18 proyectos de contrato y dos de convenios, con base en el Código Civil Federal, Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, relacionados con la operación y funcionamiento de la misma, como son la renta del edificio y una máquina franquadora, servicio de correspondencia y transportación aérea de la misma, impresión de la Revista CONAMED, entre otros.

No.	Registro	Convenio	Institución	Objeto
1	06/2020	Convenio de colaboración para el otorgamiento de becas	Instituto de Estudios Superiores en Administración Pública	Establecer las bases de cooperación institucional que fomenten y promuevan una amplia colaboración académica para la capacitación de recursos humanos, el intercambio académico, el fomento a la investigación y la difusión de información en salud pública.
2	09/2020	Convenio de coordinación de acciones	Comisiones Estatales de Arbitraje Médico	Establecer el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, como instancia de coordinación de acciones, de las Instituciones públicas que aplican el Modelo de Arbitraje Médico en México.

Fuente: Subcomisión Jurídica.

En 2020, se validó el modelo de contrato de prestación de servicios profesionales de especialistas médicos, para contratar personal médico especializado y certificado que le brinde asesorías externas en el estudio de los casos que así lo requieran; lo que sirve de apoyo a las áreas sustantivas de la Institución para determinar si la técnica médica brindada se ajustó a la *lex artis* médica y al *ad hoc* jurídico.

En ese sentido, durante 2020, se contrataron 69 especialistas, los cuales fueron registrados en el Sistema de Asesores Externos.

9.2.2 Opiniones jurídicas

Con el propósito de que la Secretaría de Salud integre la postura institucional respecto de las iniciativas, puntos de acuerdo que se presentan ante el Congreso de la

Unión y opiniones en general en materia de salud, la oficina del Abogado General y la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social de dicha Dependencia solicitan a las áreas técnicas competentes la opinión correspondiente.

Bajo ese contexto, en el año 2020 la mayoría de las opiniones que se solicitaron a esta Comisión se refirieron a modificaciones a la Ley General de Salud, específicamente relativas a establecer como materia de salubridad general la solución de controversias a través de mecanismos alternativos de solución de controversias, así como para dar tratamiento de delito culposo a los supuestos en que profesionales, técnicos, auxiliares o personal relacionado con las disciplinas de salud participen en procedimientos médicos y se tenga como

resultado alguna lesión o pérdida de la vida, así como reformas a la Ley General de salud, en materia de negligencia médica, modificaciones al artículo 81 de la Ley General en materia de especialidades médicas con el propósito de brindar una mayor protección a los pacientes que deciden someterse a tratamientos de cirugía plástica, estética y reconstructiva, entre otras, y cumplir con lo señalado en la reforma de la Ley General de Salud, así también una iniciativa con proyecto de Decreto que expide la Ley de la Comisión de la Verdad sobre la atención de la pandemia de COVID 19.

9.2.3 Acciones en materia de derechos humanos

Durante 2020 esta Comisión fue requerida a través del Director de Derechos Humanos, e Investigación Normativa en Salud, para remitir un informe con base en los presuntos hechos manifestados por la ciudadana María Elizabeth Barrón Robles, de las peticiones expresadas por la misma, de la cual se le dio contestación a través de los oficios CONAMED-SJ-DC-124-2020 y CONAMED-SJ-494-2020.

9.2.4 Participación en órganos colegiados

La CONAMED es miembro del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Salud (COMERI). Durante 2020 el COMERI no celebró sesiones ordinarias ni extraordinarias, lo anterior derivado de la situación epidemiológica que atraviesa el país.

9.2.5 Protección del derecho de autor

En términos de la Ley Federal del Derecho de Autor, reglamentaria del artículo 28 constitucional, y con el propósito de proteger los derechos de propiedad intelectual de las obras generadas en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico se tramitó y obtuvo ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor, lo siguiente:

Renovación por el periodo de un año, de la Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de la Revista CONAMED para su difusión impresa.

Renovación por el periodo de un año, de la Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de la Revista CONAMED para su difusión vía red de cómputo.

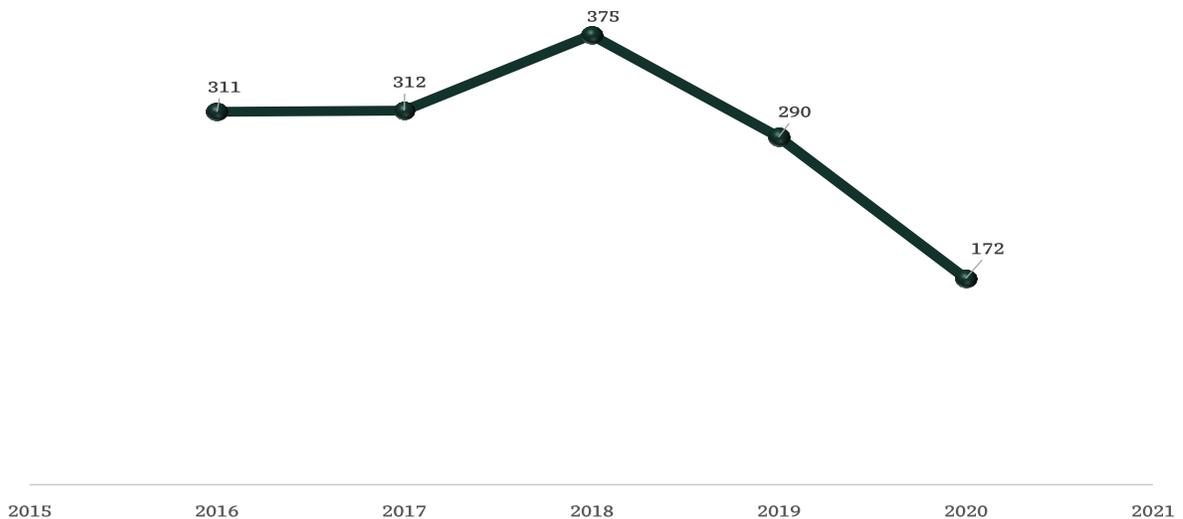
Sin embargo este año, se tuvieron que cancelar por motivos de presupuesto las siguientes:

Renovación por el periodo de un año, de la Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de la MEMORIA SIMPOSIO CONAMED para su difusión impresa.

9.2.6 Transparencia, acceso a la información y protección de datos personales

Durante el año 2020, la CONAMED recibió 172 solicitudes de información, a través del portal del Sistema de Solicitudes de Información (SISI), de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Figura 47. Solicitudes de acceso a la información 2016 – 2020.

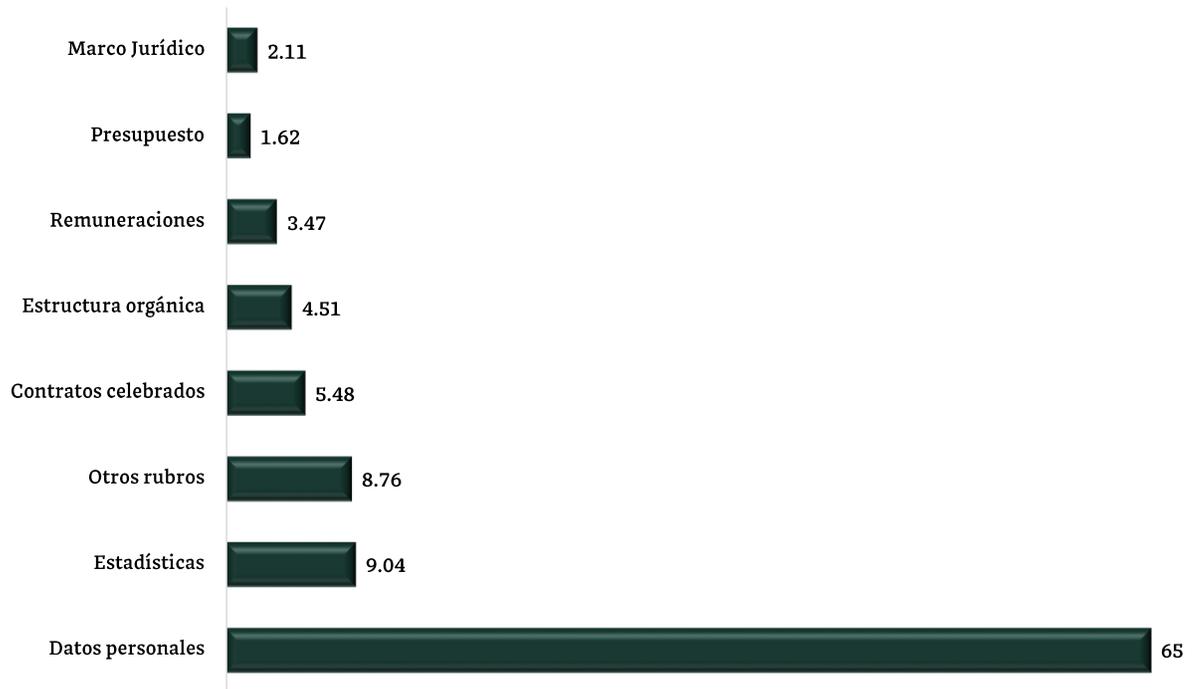


Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Unidad de Transparencia. SISI

El tema de mayor demanda en las solicitudes de información, al igual que en

años anteriores, fue el de datos personales, seguido por el de información estadística.

Figura 48. Porcentaje de rubros de mayor demanda en las solicitudes de información, 2020.



Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Unidad de Transparencia. SISI.

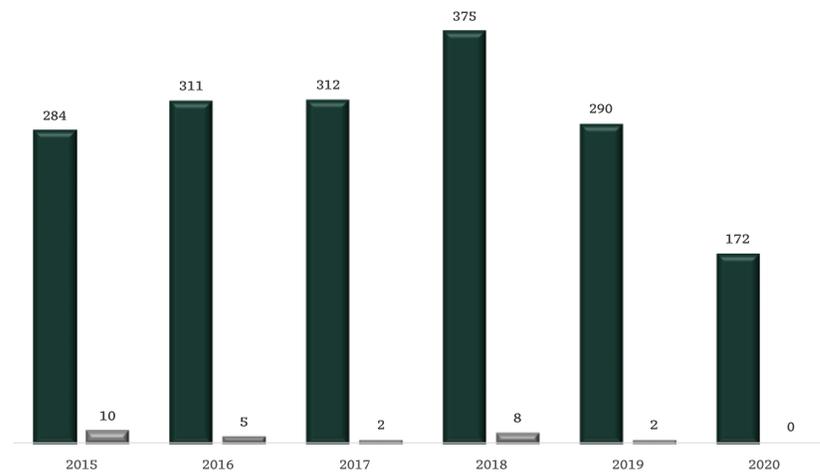
De conformidad con lo que establecen los artículos 142 y 143 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 147 y 148, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), el solicitante puede interponer un recurso de revisión ante la Unidad de Transparencia de esta Comisión o directamente en el INAI, en contra de clasificación de información; declaración de inexistencia de la información o incompetencia por el

sujeto obligado; información incompleta o que, no corresponda con lo solicitado; falta de respuesta a una solicitud en los plazos establecidos; entrega de información en modalidad o formato distinto al solicitado, incomprensible o no accesible para el solicitante; costos o tiempos de entrega de la información; falta de trámite; negativa a la consulta directa de la información; falta, deficiencia de fundamentación o motivación en la respuesta o la orientación a un trámite específico.

De la respuesta otorgada a las 172 solicitudes de información recibidas en 2020, dos fueron impugnadas mediante recurso de revisión, cuyas resoluciones fueron un sobreseimiento y una confirmación de la respuesta brindada por este sujeto obligado.

En 2020, la proporción de los recursos de revisión interpuestos ante el INAI (tres), en relación con el número total de solicitudes atendidas por la CONAMED (172), fue de 5.16%.

Figura 49. Solicitudes de información / recursos de revisión 2015 - 2020.



Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Unidad de Transparencia. SISI.

Conforme los artículos 43 y 44 de la LGTAIP y 64 y 65 de la LFTAIP las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal tienen la obligación de integrar un Comité de Transparencia, el cual se constituye como un órgano colegiado que tiene entre otras facultades la de confirmar, modificar o revocar la ampliación del plazo de respuesta, clasificar información, declarar la inexistencia o la incompetencia, en atención a las peticiones formuladas por los titulares de las áreas de ésta Comisión

Nacional; ordenar a las áreas competentes generar la información en su posesión, o fundar y motivar las razones por las cuales no ejercieron sus facultades, competencias o funciones; promover la capacitación de los servidores públicos, o autorizar el plazo de reserva de la información.

En 2020, el citado Comité llevó a cabo seis sesiones en las que se emitieron nueve resoluciones relativas a diversos temas en

materia de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales, obligaciones de transparencia, entre otros.

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 70, 71, 80 y 82 de la LGTAIP, así como en los artículos 68 y 69 de LFTAIP se realizó la carga de información, correspondiente a los cuatro trimestres de 2020, de las obligaciones previstas en dichos ordenamientos, entre otras, la relativa a marco normativo, estructura orgánica, facultades, metas y objetivos de las áreas, directorio, remuneración mensual de servidores públicos, servicios, trámites, presupuesto asignado, así como su ejecución, contrataciones, estadísticas, resultados de auditorías, informes generados por disposición legal, e información considerada como relevante o de utilidad para la ciudadanía, en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), información que periódicamente se mantiene actualizada.

Derivado del Dictamen al cumplimiento de las obligaciones de transparencia, que periódicamente efectúa el INAI, la CONAMED obtuvo un resultado de 97.26% del índice Global de Cumplimiento en Portales de Transparencia, motivo por el

cual la Unidad de Transparencia, en coordinación con las Unidades Administrativas responsables de generar la carga de información en el SIPOT, cumplieron con los requerimientos formulados por dicho Instituto en la verificación referida. Posteriormente, el citado Instituto valoró la información publicada, con lo que se logró un 100% de cumplimiento de obligaciones de transparencia, generales y específicas, a cargo de CONAMED. Con estas acciones se garantiza que los ciudadanos tengan alcance efectivo a información pública de una manera rápida, clara y confiable, sobre las funciones que realiza ésta Institución y los datos que genera, sin que sea necesario que medie una solicitud de información.

Conforme a lo establecido en los artículo 3, fracción II, 26 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO), CONAMED informó a los usuarios el tratamiento y ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) de los datos personales recabados en el ejercicio de sus atribuciones, tanto en la página institucional como en diversos formatos utilizados por las áreas de atención al público. Adicionalmente operó de manera permanente el Módulo de Atención de la

Unidad de Transparencia en donde se brinda orientación y apoyo a la ciudadanía sobre la protección de sus datos personales, así como el ejercicio de tales derechos, lo que derivó en la elaboración de más de 65 solicitudes de acceso a datos personales.

En apego a la LGTAIP, LFTAIP y LGPDPSO, CONAMED cumplió con diversas obligaciones de transparencia, como son las relativas a la protección de datos personales, además de atender diversos requerimientos ante el INAI,

entre otros, los datos para la elaboración del Informa Anual que ese Instituto, por Ley, debe rendir ante el Congreso de la Unión; información para mantener actualizado el padrón de personas físicas y morales a las que se otorgaron recursos públicos o en términos de las disposiciones aplicables, se facultaron para ejercer actos de autoridad; información que se considere de interés público, así como la inherente a la actualización del padrón de sujetos obligados del ámbito federal.

10. CALIDAD E INFORMÁTICA

10. CALIDAD E INFORMÁTICA

10.1 Sistema de Gestión de Calidad

La auditoría interna y la capacitación anual de los auditores internos, a cargo de la Dirección de Calidad se programó para llevarse a cabo durante el primer semestre del año, misma que fue reprogramada en dos ocasiones y finalmente pospuesta para llevarse a cabo durante el primer semestre de 2021 derivado de la contingencia epidemiológica por la presencia del COVID-19.

Derivado de los hallazgos realizados por el Órgano Interno de Control en la CONAMED, se llevaron a cabo modificaciones a los procedimientos 48 y 45 relacionados con la impartición de cursos y conferencias respectivamente con el fin de cumplir con la difusión de las actuaciones de la Comisión relacionadas con la mejora de la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

Estas acciones formaron parte de la participación del Sistema de Gestión de

Calidad encaminado a contribuir con la acciones de mejora de los procesos de esta Comisión, trabajando de forma conjunta con el Órgano Interno de Control para dar cumplimiento al Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública.

Con el fin de dotar de mejores mecanismos de control, se llevó a cabo la adecuación del procedimiento relacionado con el control y gestión documental y el relacionado con la atención de inconformidades por consultoría médica.

Por lo que respecta a la medición del grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la CONAMED, durante el año 2020 se aplicaron un total de 763 cuestionarios a los usuarios que acuden a las Direcciones Generales de Orientación y Gestión, Conciliación y la de Arbitraje, obteniendo como satisfacción de usuarios de forma global 98.7%.

La composición de esta cifra está dividida de la siguiente forma:

TRIMESTRE	ENCUESTAS	ALCANZADO	ESPERADO	%
Enero - marzo	286	6,279	6,359	99%
Abril - junio	20	97	97	100%
Julio - septiembre	302	1,419	1,439	99%
Octubre - diciembre	155	793	807	99%
TOTAL	763	8,588	8,700	98.7%

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

Para las actividades de la Dirección General de Orientación y Gestión el comportamiento trimestral que incluye

cuestionarios para los promoventes de los asuntos, es el siguiente:

TRIMESTRE	ENCUESTAS	ALCANZADO	ESPERADO	%
Enero-marzo	168	3,717	3,766	99%
Abril-junio	20	97	97	100%
Julio-septiembre	302	1,419	1,439	99%
Octubre-diciembre	155	793	805	99%
TOTAL	645	6,026	6,107	98.7%

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

Para las actividades de la Dirección General de Conciliación, el comportamiento trimestral que también

incluye cuestionarios para los prestadores de servicios de salud y los promoventes, es el siguiente:

TRIMESTRE	ENCUESTAS	ALCANZADO	ESPERADO	%
Enero-marzo	99	2,134	2,164	99%
TOTALES	99	2,134	2,164	99%

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

Finalmente, para las actividades de la Dirección General de Arbitraje, el comportamiento trimestral que también

incluye cuestionarios para los prestadores y los promoventes, es el siguiente:

TRIMESTRE	ENCUESTAS	ALCANZADO	ESPERADO	%
Enero-marzo	19	428	429	100%

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

10.2 Planeación Institucional

Durante 2020 se realizó la propuesta de modificación a los elementos señalados en el Sistema de Evaluación del Desempeño del Programa Presupuestario P013 “Asistencia Social y Protección del Paciente”, con el objeto de atender los Aspectos Susceptibles de Mejora del mismo; se trabajó de forma conjunta con la Comisión Nacional de Bioética, la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social y el Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud a raíz de acciones susceptibles de mejorar al ser un programa con las características de actividades destinadas al desarrollo de programas, formulación, diseño, ejecución, evaluación de las políticas públicas y sus estrategias, así como para diseñar la implantación y operación de los programas, se requiere realizar ajustes en los árboles de problemas y de objetivos, así

como en la Matriz de Indicadores para Resultados, mismo que fue enviado a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para su revisión.

Se realizaron las modificaciones solicitadas y se elaboraron árboles de problemas y objetivos por unidad con el fin de diseñar un árbol que pudiera albergar a todas las unidades y orientar de forma consistente el programa presupuestal P013, considerando su naturaleza e impacto; así mismo, se realizó la propuesta de estos árboles de manera independiente (sólo la CONAMED), actualmente se está en espera de la respuesta de la SHCP.

10.2.1 Sistema de Evaluación de Desempeño

El Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) es uno de los principales componentes del Presupuesto Basado en Resultados (PbR). Implica una dinámica que refuerza el vínculo entre el proceso presupuestario con las actividades de

planeación, ejecución y evaluación de las políticas, programas e instituciones públicas.

El SED es una estrategia que contribuye a configurar un esquema eficaz para la toma de decisiones presupuestarias que considera información objetiva respecto del diseño, pertinencia, estrategia, operación y resultados de las políticas y programas públicos.

En cada trimestre, se envió a la Comisión Nacional de Bioética (responsable del programa presupuestario) el informe de metas de indicadores de desempeño de los indicadores “Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED”, “Porcentaje de quejas concluidas por convenio de conciliación”, “Porcentaje de gestiones de atención médica inmediata con compromiso cumplido”, “Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido” y “Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo estándar”, con los cuales, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico participa a nivel de componente y actividad para la integración de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario P013.

Informe anual de actividades CONAMED 2019.

10.2.2 Integración programática presupuestal

Es el planteamiento integral sintetizado en la formulación del programa anual de trabajo de las unidades responsables de la Secretaría y de los Servicios Estatales de Salud, para la integración del Presupuesto de Egresos de la Federación, en el marco del PbR y del SED.

Se coordinaron acciones con la Dirección General de Administración que permitieron llevar a cabo la integración programática presupuestal del ejercicio 2020.

10.2.3 Informes Institucionales

Se coordinó la integración de los informes gubernamentales de la CONAMED, entre los que destacan:

- Programa de Acción Específico 2020 - 2024.
- Programa Anual de Trabajo 2020.
- Aportación al Primer Informe de Gobierno 2019.
- Aportación al Informe de Labores de la Secretaría de Salud 2019.
- Informe de desempeño 2019 (COSATRA).

10.3 Administración de la Información y la Tecnología

10.3.1 Administración de la Información y la Tecnología

Durante este ejercicio se realizaron diversas acciones de mejora para aumentar el desempeño, disponibilidad, seguridad y respaldos de los sistemas con los que cuenta la Institución, ahorros a la economía de la Institución y Gobierno Federal, así como implementar herramientas para la continuidad de la operación de las áreas debido a la emergencia sanitaria y estar en posibilidades de cumplir en tiempo y forma con las metas, objetivos y funciones encomendadas.

10.3.2 Sistema de Atención de Quejas Médicas

El sistema de atención de quejas médica (SAQMED) en sus versiones 6 y 8 es de gran importancia dentro de las actividades de la Comisión Nacional, pues a través de él se gestionan las atenciones de los asuntos que se reciben, se genera la información estadística institucional, así como las respuesta a solicitudes de información de diferentes Instituciones. Por lo anterior, se realizó un proceso de migración de sus

bases de datos y de los archivos ejecutables del módulo de Arbitraje y Dictámenes de la versión 6 a servidores virtuales, logrando con esto un mejor desempeño, estabilidad, disponibilidad y seguridad de la información y aplicativo, pues dichos servidores cuentan con mejores características técnicas, los cuales se encuentran resguardados en el Centro de datos de la Secretaría de Salud, con lo que se disminuyen los niveles de riesgo de algún ataque cibernético.

Así mismo se atendieron un total de 494 asuntos relacionados con servicios informáticos y con sistemas desarrollados por el área de informática, de los cuales 152 son sobre SAQMEDv8.

10.3.3 Sistema de Atención de Quejas Médicas Estatal v4

Con relación al sistema de información SAQMED v4 Estatal no ha sufrido ninguna modificación con respecto a su funcionalidad, sin embargo, se continuó brindando el soporte técnico y capacitación en su uso al personal de las diferentes Comisiones que lo solicitaron. Debido a la contingencia sanitaria el

número de solicitudes disminuyó, pues solo se atendieron 5 solicitudes de soporte técnico y una reinstalación de sistema.

10.3.4 Portal del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

Con el objetivo de contar con un directorio de Comisiones Estatales ágil para su consulta se realizó un rediseño de la sección en mención, además de mantener actualizada la información contenida para apoyar a las diferentes áreas que integran la Comisión Nacional que utilizan dicho apartado. A principios del mes de diciembre se llevó a cabo la Reunión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico mediante la nueva modalidad de videoconferencia donde participaron todos los Comisionados Estatales y el grupo Directivo de la Comisión Nacional.

10.3.5 Portal WEB de la CONAMED

Con relación al portal web de la CONAMED (www.gob.mx/conamed) se realizaron 79 servicios de publicación de banners e información relacionada a la correspondiente a la Ley de transparencia y acceso a la información pública, apoyo en la publicación de notas y se mantuvo el monitoreo de su funcionalidad durante todo el año.

La Ventanilla Única Nacional (VUN), continúa operando bajo los lineamientos establecidos en la Estrategia Digital Nacional. Las actividades para la creación del formulario web de trámites CONAMED-00-003, CONAMED-00-004 y CONAMED-00-007 referentes a la Orientación y asesoría especializada y Queja médica para conciliación operan de manera satisfactoria en funcionalidad.

10.3.6 Sistema Estadístico Institucional, Plataforma Estadística Estatal

El Sistema Estadístico Institucional continúa generando los 18 reportes correspondientes a partir de la información registrada por parte de las Direcciones Generales de orientación y Gestión, Conciliación y Arbitraje para su posterior publicación en el Portal Institucional, Plataforma Estadística de la Comisiones Estatales y en el apartado correspondiente dentro del Portal de Transparencia.

Se procesó información para la generación de los diversos informes que emite la Comisión, Secretaría de Salud y otras dependencias, así como para dar respuesta a todas las solicitudes de información por parte de las Direcciones que conforman la

Comisión, otras dependencias y 43 solicitudes por parte del INAI.

Para el Sistema de la Plataforma Estadística Estatal se continuó la apertura de dicho sistema cada trimestre para captura de información y brindando servicio de soporte técnico a las Comisiones que lo requirieron.

10.3.7 Tecnologías de Información y Telecomunicaciones

Debido a la situación de contingencia sanitaria el área de informática ha tramitado la programación de videoconferencias ante la DGTI de la Secretaría de Salud para reuniones del equipo directivo, pleno de arbitraje, COCODI, DGCI, Comité de Ética, además de brindar el apoyo en las mismas para la presentación de documentos, grabación de reunión y soporte técnico para la operación de la plataforma, lo cual apoyado en la continuidad en la operación de las áreas.

También, el personal del área de Informática realizó actividades para la migración de todas las bases de datos de los sistemas con que cuenta la Comisión, así como de los archivos ejecutables y archivos fuente a los servidores virtuales del Centro de Datos de la Dirección General de

Tecnologías de la Información (DGTI). Al día de hoy se han migrado exitosamente al ambiente de pruebas y producción los siguientes sistemas:

- ✓ Sistema de Administración (Base de datos y Ejecutable)
- ✓ Sistema de Papelería (Base de datos y Ejecutable)
- ✓ Sistema de Difusión (Base de datos y Ejecutable)
- ✓ Sistema de Atención de Servicios Informáticos (Base de datos y Archivos fuente)
- ✓ Arbitraje, Dictámenes y Estatales (Base de datos y Ejecutable)
- ✓ Sistema de Asesores Externos (Base de datos y Ejecutable)
- ✓ SAQMEDv8 (Base de datos)

Con relación al análisis, desarrollo e implementación de nuevos sistemas el área de informática actualizó algunos de sus sistemas a una versión de lenguaje de programación PHP 7.3, HTML5 y Design Web Responsive, pues algunos se encontraban desarrollados en versiones anterior o con tecnología Visual Fox Pro 6.0 demasiado obsoleta y sin soporte. Dentro de los nuevos desarrollos implementados se encuentran los sistemas de Atención de Servicios Informáticos y Sistema de Activo fijo que ya se encuentran operando.

También en este tema el área se encuentra diseñando y desarrollando las nuevas versiones de los sistemas de administración y papelería, pues como se menciona en el párrafo anterior son de los sistemas que actualmente utilizan una tecnología obsoleta y sin soporte.

Por lo que se refiere a los proyectos PETIC 2020 que se encuentra en el portafolio de CONAMED y que solo fue aprobado el proyecto de adquisición del software STATE/SE v16 para la generación de la estadística institucional e investigaciones, por parte de la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de Función Pública, se realizó toda la gestión necesaria ante la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Salud, sin embargo no se pudo concluir exitosamente la contratación debido a que no se contó con el recurso presupuestario, por tal motivo se pospuso la compra para el siguiente año. No se omite comentar que se sostuvo pláticas con personal de la DGTI de la Secretaría de Salud para coordinar la asignación del recurso y estar en posibilidades de realizar dicha adquisición.

10.3.8 Informes al Instituto Nacional de Acceso a la Información

Se atendieron 43 solicitudes de información enviadas a través del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en tiempo y forma, así como 25 solicitudes relacionadas con la carga de información a la sección de Transparencia del portal de la CONAMED, la generación de hipervínculos de las fracciones para su publicación en la Plataforma Nacional de Transparencia y se reportó al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia la carga de información pública del sujeto obligado CONAMED.

10.3.9 Otras actividades

Durante la última semana del mes de octubre se realizó el cambio de instalaciones de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico al edificio de “One Marina Park” donde desinstalaron e instalaron 133 equipos de escritorio, 36 laptops, 28 equipos de impresión, tres proyectores, 165 aparatos telefónicos (básicos, semiejecutivos, ejecutivos) y 144 UPS.

Se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo por parte de la empresa Mainbit S.A. de C.V.

conforme al contrato de arrendamiento vigente.

A través de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales se obtuvo un nuevo contrato de fotocopiado, por lo que se procedió a la instalación y configuración casi en su totalidad los equipos de impresión asignados a esta Comisión Nacional debido a la pandemia por COVID-19. Dichos equipos fueron colocados en todas las Direcciones Generales.

Se realizó la baja de equipo de cómputo y UPS's con referencia a la solicitud

realizada por el Dr. Pedro Flores Jiménez, Titular de la Unidad de Administración y Finanzas, así como en atención al requerimiento del Lic. Juan López Martínez, Director de Recursos Humanos, Recursos Materiales y Servicios Generales, para dar atención a las políticas de austeridad emitidas por la Presidencia de la República.

Personal de Informática durante todo el período de pandemia ha realizado guardias en sitio y de manera remota, con el objetivo de seguir brindando soporte a las diferentes áreas que conforman esta Comisión Nacional.

11. ADMINISTRACIÓN

11. ADMINISTRACIÓN

11.1 Recursos Humanos

Durante el ejercicio 2020, la plantilla autorizada en la CONAMED estuvo integrada por 143 plazas, de las cuales 68 fueron de estructura (en su mayoría del Servicio Profesional de Carrera), 68 operativas y siete eventuales.

Derivado de la cancelación de diversas plazas de estructura en 2019 por

cumplimiento a las medidas de austeridad, aún continúan pendientes de transferir a otra unidad administrativa, seis plazas de estructura y 14 plazas operativas, lo que reducirá la plantilla asignada a la CONAMED.

Las principales actividades realizadas en cada subsistema que integra el Servicio Profesional de Carrera durante el ejercicio 2020 se presentan a continuación.

SUBSISTEMA	ACCIONES
Planeación de Recursos Humanos	Se elaboró la solicitud del dictamen organizacional necesario para la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Reglamento Interno de la CONAMED, con las modificaciones a la estructura derivadas de la cancelación de plazas; una vez publicado el Reglamento Interno de la CONAMED, se realizará una propuesta de modificación estructural.
Ingreso	En 2020, se ocupó una plaza fundamentada en el artículo. 34 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal; en ese sentido, en cumplimiento a la normatividad en la materia, se realizó la publicación de la plaza mediante convocatoria pública y abierta, con resultado del procedimiento de selección de ganador de concurso. Así mismo se informa que en 2020, se concluyeron los tres concursos que se reportaron en el ejercicio fiscal inmediato anterior, con estatus en proceso, de los cuales se determinaron dos concursos con ganador y uno se declaró desierto.

Desarrollo profesional	No se llevaron a cabo acciones de este subsistema.
Capacitación y certificación de capacidades	Se realizaron 54 eventos de capacitación con una asistencia de 349 participantes, para 2020, no se contó con recurso presupuestario para capacitación. Para efectos de permanencia en el Sistema del Servicio Profesional de Carrera, se evaluaron a ocho personas servidoras públicas, las cuales acreditaron su evaluación para la certificación de las capacidades profesionales para efectos de permanencia.
Evaluación del desempeño	Fueron evaluadas en las metas correspondientes al ejercicio fiscal 2019, 52 personas servidoras públicas de carrera, existiendo una acreditación del 100%.
Separación	Al 31 de diciembre de 2020, no se presentaron suspensiones, licencias o separaciones por sanción de ninguna persona servidora pública de carrera titular.
Control y evaluación	Se realizó la captura de los indicadores que integran este subsistema, de conformidad con el Programa Operativo Anual 2020 (POA 2020), la Secretaría de la Función Pública en coordinación con la Secretaría de Salud emitirán los resultados de la operación para su evaluación y seguimiento.

Fuente: Dirección General de Administración

11.2 Recursos Materiales y Servicios Generales

Durante 2020, la CONAMED celebró seis contratos y participó con la Secretaría de Salud en 10 contratos de adquisiciones consolidadas y 23 contratos de la Tienda Digital del Gobierno Federal (Procura México); adicionalmente se formalizaron

67 contratos de especialistas médicos externos.

Se realizó la contratación de los servicios de limpieza; suministro de combustible; transportación aérea; aseguramientos de bienes patrimoniales; mantenimiento preventivo, correctivo y verificación de gases contaminantes de los automóviles; servicios de seguridad y vigilancia; y agua

purificada derivados de los procedimientos consolidados que lleva a cabo la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Secretaría de Salud.

De igual forma continúan vigentes los contratos relativos a los servicios de telefonía convencional, arrendamiento de equipo de cómputo y servicio administrado de reproducción de documentos, derivados de los procedimientos consolidados que lleva a cabo la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Salud.

Se participó en el procedimiento de contratación consolidada para el suministro de vales electrónicos de despensa para el otorgamiento de la medida de fin de año del ejercicio 2020, a través de monederos electrónicos, realizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Se adjudicaron los contratos de los servicios de: correspondencia y envíos, y de transmisión de quince spots de radio de treinta segundos, para la campaña “CONAMED una instancia para la atención de quejas médicas 2020”.

Por adjudicación directa al amparo del artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se formalizaron los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de aire acondicionado, de la planta de emergencia, servicio de fumigación en las diferentes áreas del edificio, servicios para la edición en papel y electrónica de la revista CONAMED (médico-científica) y servicio de transmisión de un spot de radio de treinta segundos en español en radios comunitarias dirigido a la población en general, para la campaña “CONAMED una instancia para la atención de quejas médicas 2020”.

El 23 de abril de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el “Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican”, donde se establece que de conformidad con los criterios de eficiencia, honestidad, austeridad y justicia, el Ejecutivo Federal propone la aplicación urgente y categórica de diversas medidas, entre las que se mencionan en la fracción IV: “Deberán de permanecer cerradas la mitad de las oficinas, con excepción de las que atiendan

de manera directa al público o aquellas que son esenciales para el bienestar del pueblo.

En este periodo, se hará un esfuerzo de reubicación de servidores públicos en función de lo prioritario, con el fin de dejar de rentar edificios, vehículos, bodegas e inmuebles, entre otros ahorros”. En cumplimiento a dicho ordenamiento, las instalaciones de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, fueron reubicadas de forma temporal en las instalaciones ubicadas en Marina Nacional número 60, Colonia Tacuba, Código Postal 11410, Alcaldía Miguel Hidalgo, en la Ciudad de México.

Fueron atendidas 1,032 requisiciones de bienes y servicios realizadas por las diversas áreas que integran a la CONAMED.

11.3 Recursos Financieros

Durante 2020, se realizaron diversas actividades para que las áreas que conforman esta Comisión Nacional, cuenten con los recursos necesarios para realizar las funciones que permitan alcanzar los objetivos institucionales.

11.4 Principales acciones

Elaboración de 214 cuentas por liquidar certificadas para el pago a proveedores y prestadores de servicios, así como diversas adecuaciones al presupuesto.

Ingreso de 107 pólizas contables al Sistema de Contabilidad y Presupuesto, reflejando las cifras emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público conforme a lo establecido por la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Realización y entrega del documento denominado “Análisis del ejercicio del presupuesto de egresos” a la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Salud, para reportar la aplicación de recursos y los resultados obtenidos en el ejercicio 2019, para su integración al Informe de Cuenta Pública de la Secretaría de Salud.

Se elaboró y presentó a la Secretaría de la Función Pública la evaluación del desempeño de 2019 y se atendieron las recomendaciones derivadas de la revisión a dicho informe.

Se depuró y envió al archivo de concentración el archivo contable de los años 2014, 2015 y 2016, para su resguardo.

Se dio cumplimiento en tiempo y forma al envío mensual de 77 formatos en el Sistema Integral de Información, en los temas de flujo de efectivo (original, modificado y ejercido), disponibilidades financieras (saldo en bancos y saldos contables), servicios personales (personal ocupado, y pago de sueldos) y estadística por acción de compra.

En materia de Control Interno Institucional, se realizaron las siguientes actividades:

- Se realizó el informe anual correspondiente al ejercicio 2019.
- Se elaboró el programa de trabajo para el ejercicio 2020 y se presentaron los reportes de avances trimestrales.
- Elaboración de la autoevaluación del ejercicio 2020.

Por otra parte, se elaboró la Matriz de Administración de Riesgos, su programa anual de trabajo y se enviaron los cuatro reportes de avance trimestrales.

Se realizaron dos conciliaciones con la Dirección General de Recursos Humanos y Organización de la Secretaría de Salud, del capítulo 1000 servicios personales correspondientes al segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2020.

Se elaboró y envió a la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Salud el “Informe de Austeridad Republicana del Ejercicio 2019” para su integración al informe de la dependencia; así mismo, se enviaron los informes trimestrales de cumplimiento a las medidas de austeridad y los reportes trimestrales del Programa de Combate a la Corrupción, la Impunidad y Mejora de la Gestión Pública correspondientes al ejercicio 2020.

11.5 Presupuesto anual

El presupuesto modificado autorizado del ejercicio 2020 fue de 87,230 miles de pesos, los cuales fueron ejercidos al 100 por ciento.

12. SIGLARIO

12. SIGLAS

CENDO Centro de Documentación Institucional

CMAM Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

COMERI Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Salud

CONAMED Comisión Nacional de Arbitraje Médico

IMSS Instituto Mexicano de Seguro Social

INAI Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

ISSSTE Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

LFTAIP Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

LGTAIP Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

OMS Organización Mundial de la Salud

OPS Organización Panamericana de la Salud

PAT Programa Anual de Trabajo

PND Plan Nacional de Desarrollo

POT Portal de Obligaciones de Transparencia

SAQMED Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

SARS-CoV-2. Es como se conoce al virus que causa el COVID-19 (coronavirus del año 2019)

UGD Unidad de Gobierno Digital

UNAM Universidad Nacional Autónoma de México

13. GLOSARIO

13. GLOSARIO

ASESORÍA: Orientación médico-legal que se brinda al usuario, al prestador del servicio médico o a sus representantes.

COMPROMISO ARBITRAL: Acuerdo otorgado por partes capaces y en pleno ejercicio de sus derechos civiles por el cual designen a la CONAMED para la resolución arbitral; determinen el negocio sometido a su conocimiento; acepten las reglas de procedimiento fijadas en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial o, en su caso, señalen reglas especiales para su tramitación.

DICTAMEN MÉDICO INSTITUCIONAL: Informe pericial de la CONAMED, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones. Tiene carácter institucional, no emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna; se trata de mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de la CONAMED, atendiendo a las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.

LAUDO: Es el pronunciamiento por medio del cual la CONAMED resuelve, en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.

ORIENTACIÓN: Medios informativos para guiar las actividades del usuario.

PROCESO ARBITRAL: Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial, comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en estricto derecho o en conciencia.

QUEJA: Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de la CONAMED en razón de impugnar la negativa de servicios médicos, o la irregularidad en su prestación.

