

# COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO;** con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6, párrafo segundo e inciso A, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 4 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, así como los diversos 4, fracción I, y 7, fracciones I, V, VII y XI del Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, y

## CONSIDERANDO

**PRIMERO.** El artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que el Estado tiene la obligación de impartir y garantizar la educación. Esta responsabilidad abarca la educación básica, media superior y la superior.

En particular, la fracción X del mismo artículo señala que la educación superior es obligatoria y corresponde al Estado asegurar su cumplimiento. Además, dispone que tanto las autoridades federales como locales deberán establecer políticas para fomentar la inclusión, permanencia y continuidad de los estudiantes, en los términos que determine la ley.

Asimismo, dichas autoridades deben proporcionar los medios de acceso a la educación superior a todas las personas que cumplan con los requisitos establecidos por las instituciones públicas.

En este contexto, resulta pertinente que la Comisión de Arbitraje Médico del estado de Querétaro establezca los lineamientos necesarios para que dentro del ámbito de su competencia, coadyuve en la tutela de este derecho y dar cumplimiento a la normatividad referida.

Esto cobra especial relevancia en el ámbito médico, donde algunas altas especialidades no se encuentran disponibles en territorio nacional, y los profesionales de la salud, en ejercicio de su derecho a la educación, optan por continuar su formación en el extranjero.

**SEGUNDO.** Que el artículo 4, párrafo cuarto de la citada Constitución Federal, consagra el derecho a la protección de la salud, garantizando a todas las personas el acceso a servicios de calidad y con estándares adecuados de seguridad y eficiencia.

**TERCERO.** Que el diverso 5 de la Carta Magna establece el derecho de libertad de profesión, dando la oportunidad y garantizando que cualquier persona ejerza la profesión que elija, siempre y cuando esta sea lícita.

En el caso de la profesión médica, esta libertad conlleva ciertas condiciones, ya que en diversos nosocomios — tanto públicos como privados— se exige el cumplimiento de requisitos específicos para continuar con su ejercicio. Esto resulta especialmente relevante cuando el prestador de servicios de salud cambia de residencia y necesita acreditar su buena práctica médica en otra entidad federativa de la república mexicana.

**CUARTO.** Que el numeral 6, párrafo segundo e inciso A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, reconoce el derecho de acceso a la información. Asimismo, establece las bases que deben observar los sujetos obligados en relación con la información que generan, adquieren o poseen en el ejercicio de sus funciones, atribuciones o actividades derivadas de su encargo.

**QUINTO.** Que la Ley General de Salud, en su artículo 51, establece que los prestadores de servicios de salud deberán conducirse con apego a los principios éticos y profesionales, garantizando el respeto a los derechos de los pacientes.

**SEXTO.** Que la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado, y tiene por objeto contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos profesionales y los profesionistas prestadores de los mismos, con la finalidad de garantizar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios médicos, así como el derecho de acceso a la justicia alternativa, de conformidad con lo previsto en los artículos 1 y 2 del Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro.

**SÉPTIMO.** Que con el fin de fomentar la transparencia y la confianza en la prestación de los servicios de salud, es necesario establecer lineamientos claros y precisos para la expedición de la "Constancia de Antecedentes de no Queja Médica" a los prestadores de servicios de salud en el Estado de Querétaro que deseen obtenerla, documento que permitirá acreditar la inexistencia de quejas en su contra ante la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro.

**OCTAVO.** Que la expedición de dicha constancia contribuirá al fortalecimiento de los servicios de salud que se brindan en el Estado, ya que su solicitud es común entre los prestadores de servicios de salud que desean continuar su formación académica, especialización o incluso subespecialización en el extranjero. Para ello, deben acreditar que han realizado prácticas en el país sin haber estado involucrados en quejas o posibles irregularidades.

**NOVENO.** Que es indispensable establecer de manera precisa los requisitos, el procedimiento y las condiciones para la expedición de la "Constancia de Antecedentes de no Queja Médica", con el propósito de brindar seguridad jurídica a las personas solicitantes, garantizando la veracidad de la información proporcionada y asegurando, al mismo tiempo, la protección de los datos personales, de conformidad a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro y demás normatividad que resulte aplicable.

**DÉCIMO.** Que la implementación de procesos digitales mediante plataformas tecnológicas, responde a los principios de modernización administrativa, simplificación, eficiencia y accesibilidad

En este sentido, la digitalización del trámite para la expedición de la "Constancia de Antecedentes de no Queja Médica", permitirá optimizar los tiempos de respuesta, reducir la carga administrativa y garantizar un acceso ágil, transparente y seguro al servicio, tanto para los prestadores de servicios de salud como para la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro.

**DÉCIMO PRIMERO.** Que, desde el año dos mil diecinueve, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro ha recibido anualmente un promedio de seiscientas inconformidades por presuntas irregularidades en la atención médica, derivadas de los servicios prestados por profesionales e instituciones de salud, tanto del sector público como privado.

De ese total, únicamente alrededor del 13% se formaliza como queja, lo que da inicio al procedimiento arbitral correspondiente. De estas quejas, un porcentaje que oscila entre el 40% y el 60% se resuelve mediante mecanismos de conciliación, lo cual evidencia la importancia de contar con procesos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito médico.

**DÉCIMO SEGUNDO.** Que las disposiciones del presente instrumento se encuentran alineadas al Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027, en su eje rector 1 "Salud y Vida Digna", generando condiciones que promueven la movilidad social, el desarrollo humano trascendental y el respeto a la dignidad de las personas y grupos que integran la sociedad queretana, cuyo objetivo es la Salud y Bienestar para garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

**DÉCIMO TERCERO.** Que el Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro cuenta con facultades para establecer los lineamientos, políticas generales y disposiciones de carácter administrativo que regulen el funcionamiento de la propia Comisión.

Asimismo, tiene la atribución de aprobar y expedir las normas internas que rijan su operación, de conformidad con lo establecido en el artículo 7, fracciones I y V, del Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro; por lo que, con fecha 3 de octubre del 2025 en la Sesión Ordinaria Número 67 el Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, ha tenido a bien aprobar y expedir el siguiente:

**ACUERDO 02/2025 MEDIANTE EL CUAL LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, ESTABLECE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA EXPEDICIÓN DE LA "CONSTANCIA DE ANTECEDENTES DE NO QUEJA MÉDICA" DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD EN EL ESTADO DE QUERÉTARO.**

**Primero:** Objeto.

El presente Acuerdo tiene por objeto establecer los lineamientos jurídicos, administrativos y procedimentales que regulan la expedición de la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica, emitida por la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro.

La Constancia de Antecedentes de No Queja Médica tiene como finalidad acreditar, a solicitud del Prestador de Servicios de Salud, la inexistencia de quejas en su contra derivadas del ejercicio de su práctica profesional en el Estado de Querétaro.

Dicho documento busca contribuir a la transparencia, fomentar la buena práctica médica y facilitar la movilidad profesional, por lo que su expedición será exclusivamente con fines académicos y/o administrativos.

La Comisión podrá hacer uso de medios electrónicos a través de la Plataforma Electrónica Oficial que para tal efecto implemente, con el objetivo de recibir, atender, tramitar y resolver las solicitudes de manera digital, promoviendo así la simplificación administrativa y la eficiencia del procedimiento.

**Segundo:** Solicitante.

El solicitante de la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica deberá ser, de manera exclusiva, el Prestador de Servicios de Salud interesado en conocer la existencia o inexistencia de quejas presentadas en su contra.

Para realizar el trámite en su modalidad digital, será requisito indispensable que el solicitante cuente con registro previo en la Plataforma Electrónica Oficial.

En caso de optar por la modalidad presencial o vía correo electrónico, el solicitante podrá autorizar expresamente a un tercero para recibir la constancia en su nombre. Dicha autorización deberá manifestarse de forma clara dentro del escrito o correo electrónico de solicitud.

Cuando no se haya autorizado a un tercero desde la solicitud inicial, y este acuda a recoger la constancia, deberá presentar una carta poder simple dirigida a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro con los requisitos siguientes:

1. Fecha y lugar de emisión (la vigencia de este documento será por un periodo no mayor a 15 días hábiles);
2. Nombre completo del otorgante;
3. Nombre completo de la persona a quien se otorga el poder;
4. Nombre de dos testigos;
5. Trámite para el cual se otorga el poder, y
6. Firma autógrafa de todos los intervinientes.

La carta poder deberá presentarse por duplicado, acompañada de copia simple de una identificación oficial con fotografía de cada una de las personas firmantes.

En el caso de solicitudes realizadas a través de la modalidad digital, la constancia podrá ser descargada directamente por el solicitante, una vez que haya ingresado a su cuenta en la Plataforma Electrónica Oficial.

**Tercero:** Requisitos para solicitud presencial o vía correo electrónico.

Para solicitar la expedición de la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica en su modalidad presencial o vía correo electrónico, los Prestadores de Servicios de Salud deben presentar los documentos siguientes:

- I. Carta solicitud, en escrito libre, expedida por el Prestador de Servicio de Salud, dirigida a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro que contenga:
  - a) Nombre completo del Prestador de Servicio de Salud;
  - b) Número de cédula o cédulas profesionales con las cuales ha ejercido en el Estado de Querétaro;
  - c) Correo electrónico y número de teléfono
  - d) Manifestación, bajo protesta de decir verdad que su ejercicio profesional ha sido en el Estado de Querétaro;
  - e) Medio por el cual solicita que se le haga la entrega de la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica, y
  - f) Firma autógrafa del solicitante.
- II. Copia de identificación oficial con fotografía, y
- III. Copia de cédula o cédulas profesionales.

**Cuarto.** Requisitos para solicitud a través de la Plataforma Electrónica Oficial.

Para realizar la solicitud de la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica a través de la Plataforma Electrónica Oficial, el Prestador de Servicios de Salud deberá:

- I. Cargar en la Plataforma Electrónica Oficial, su identificación oficial vigente con fotografía, en formato de documento portátil (PDF), incluyendo anverso y reverso de la misma, de forma legible y completa.
- II. Llenar el formulario digital disponible en la Plataforma, proporcionando los datos requeridos, los cuales corresponden a los mismos exigidos para la modalidad presencial o vía correo electrónico.

Este trámite, en cualquiera de sus modalidades, es gratuito y se realiza únicamente a solicitud de parte interesada.

**Quinto:** Procedimiento para la solicitud de la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica.

Para solicitar la expedición de la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica, se habilitan los canales siguientes:

#### **I. Modalidad presencial**

Entrega física de documentos en la recepción de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, ubicada en Avenida Corregidora número 55, interior 102, Centro Histórico, C.P. 76900, de la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., en dos ejemplares.

## II. Modalidad vía correo electrónico

Envío de los documentos a través del correo electrónico [orientacion.cameq@queretaro.gob.mx](mailto:orientacion.cameq@queretaro.gob.mx); considerando lo siguiente:

- La carta solicitud deberá estar firmada por el solicitante de manera autógrafa y escaneada;
- Todos los documentos deberán ser en Formato de Documento Portátil (PDF), y
- Cualquier otro tipo de formato será rechazado.

## III. Modalidad a través del Plataforma Electrónica Oficial:

El solicitante deberá acceder a su cuenta, adjuntar los documentos previstos en los presentes lineamientos y llenar el formulario disponible para este trámite, proporcionando la información siguiente:

- Nombre completo del solicitante;
- Número(s) de cédula(s) profesional(es);
- Confirmar, mediante selección de casilla, la declaración siguiente: "Bajo protesta de decir verdad, manifiesto que mi práctica profesional ha sido desempeñada en el Estado de Querétaro."
- Hacer clic en el botón "solicitar" para enviar la solicitud.

Una vez recibida la solicitud y los documentos a través de cualquiera de los canales, la Subcomisión de Conciliación y Arbitraje, verificará la personalidad del solicitante, así como de corroborar el cumplimiento íntegro de los requisitos establecidos en el presente Acuerdo.

Posteriormente, se procederá a la revisión de los archivos físicos y electrónicos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, con el propósito de determinar la existencia o inexistencia de quejas presentadas en su contra, a partir de la fecha de ingreso de la solicitud.

### **Sexto:** Plazo de entrega.

Cuando el trámite haya sido realizado de manera presencial o vía correo electrónico, la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica será entregada en un plazo máximo de 3 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud, siempre que se hayan cumplido previamente los requisitos establecidos en el presente Acuerdo.

En caso de que no se cumplan los requisitos previamente establecidos, la Comisión emitirá la prevención correspondiente dentro de un plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. A partir de dicha notificación, el solicitante dispondrá de un plazo no mayor a tres días hábiles para subsanar las omisiones. De no hacerlo, la solicitud será desechada por no reunir los requisitos indispensables.

La Constancia de Antecedentes de No Queja Médica solo será entregada al solicitante. Podrá ser entregada a un tercero siempre y cuando éste presente carta poder simple, de conformidad con lo contemplado en el lineamiento segundo del presente Acuerdo.

Cuando el trámite haya sido realizado a través de la Plataforma Electrónica Oficial, la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica podrá ser descargada por única ocasión, en un plazo máximo de 3 días hábiles, que comenzarán a contar a partir del día siguiente hábil en que se reciba la solicitud siempre y cuando se cumpla con los requisitos solicitados.

En caso de que no sea posible realizar la descarga en el tiempo señalado, se deberá enviar un correo electrónico a la dirección [orientacion.cameq@queretaro.gob.mx](mailto:orientacion.cameq@queretaro.gob.mx) para solicitar el documento.

**Séptimo:** Vigencia.

La Constancia de Antecedentes de No Queja Médica tendrá una vigencia de un año, contada a partir de su fecha de expedición.

La citada constancia refleja únicamente la situación existente al momento de su emisión, por lo que no garantiza la inexistencia de quejas posteriores.

En caso de que existan quejas promovidas en contra del Prestador de Servicio de Salud solicitante, no se expedirá la Constancia de Antecedentes de No Queja Médica. Esta situación será notificada por escrito.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

**SEGUNDO.-** Se abroga el Acuerdo 01/2025 mediante el cual, la Comisión de Arbitraje del Estado de Querétaro, establece los Lineamientos Generales, para la expedición de "Constancia de Antecedentes de No Queja Médica" de los prestadores de servicios de salud en el estado de Querétaro; publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga", el 11 de abril de 2025.

**TERCERO.** Se derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan a lo previsto en el presente Acuerdo.

Dado en las oficinas de la sede de Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los 03 (tres) días del mes de octubre de 2025 (dos mil veinticinco).

**DR. GENARO VEGA MALAGÓN**  
**COMISIONADO**  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO**  
Rúbrica

**DRA. TERESITA GALLEGOS HURTADO**  
**CONSEJERA**  
Rúbrica

**DRA. CLAUDIA VERÓNICA CABEZA CABRERA**  
**CONSEJERA**  
Rúbrica

**DR. ENRIQUE NEGRETE ESTRADA**  
**CONSEJERO**  
Rúbrica

**LIC. LUIS EDUARDO UGALDE TINOCO**  
**CONSEJERO**  
Rúbrica