



# UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-08

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE CONTADURÍA

Auditoría laboral aplicada a una empresa prestadora de servicios hospitalarios, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Tesis

Que para obtener el título de:

Licenciada en Contaduría

Presenta:

Diana Liliana Ochoa Fernández

Asesor:

L.C. Roberto Edgardo Aguilar Hernández



Uruapan, Michoacán., 01 de junio de 2017.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS:**

Por darme la oportunidad de terminar esta etapa de mi vida, creo que sin él no podría haber logrado concluirla, además estoy profundamente agradecida por prestarme a mi familia y agradecerle de darme una madre extraordinaria así como una familia simplemente fantástica.

### **A MI MADRE:**

La palabra “gracias” no es suficiente para agradecer todo el amor, el sacrificio y el esfuerzo que desde siempre has dado por mí. De todas maneras, haré el intento y te agradeceré desde el fondo de mi corazón, Mamá por ser como eres, por tu amor sin límites. Prometo siempre esforzarme para que estés orgullosa de mí y hacer lo posible para que siempre seas feliz.

### **A MI FAMILIA:**

En mis triunfos y en mis tropiezos, en mis errores y en mis aciertos, siempre los he tenido a mi lado. Siempre velaron por mi felicidad. Querida familia, los amo, son como ángeles de la guarda, que me brindan su amor incondicional.

### **A MIS AMIGOS:**

Hemos formado un grupo muy bonito de buenos amigos que a pesar de tener diferentes actividades coincidimos en el mismo afecto que nos tenemos unos a otros

y siempre estamos llanos a darnos la mano y consolarnos cuando tenemos alguna dificultad. Estoy muy agradecido con ustedes y los considero como si fueran mis hermanos del alma.

### **A MIS MAESTROS:**

A mis maestros les debo muchas cosas pues desde mi tierna infancia me enseñaron a leer, a contar y a rezar. Con ellos descubrí las maravillas que este mundo nos ofrece y aprendí que el placer por aprender algo nuevo es algo que, sin importar la edad, siempre nos ha de acompañar. Gracias por su dedicación, queridos maestros.

## ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>LA EMPRESA</b>	<b>6</b>
1.1 Definición de empresa	6
1.2 Clasificación de las empresas	7
1.3 Elementos de las empresas	16
1.4 Historia y objetivo general de la empresa	20
1.5 Organigrama de la empresa	22
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>LA AUDITORÍA</b>	<b>25</b>
2.1 Relación entre la Auditoría y la empresa	25
2.2 Definición de Auditoría	26
2.3 Objetivo de la Auditoría	28
2.4 Clasificación de la Auditoría	31
2.5 Documentación de la Auditoría	37

<b>2.6 Marco Normativo de la Auditoría</b> .....	<b>40</b>
--	-----------

### **CAPÍTULO III**

<b>SERVICIOS HOSPITALARIOS EN MÉXICO</b> .....	<b>54</b>
--	-----------

<b>3.1</b> Definición de los servicios hospitalarios .....	<b>54</b>
--	-----------

<b>3.2</b> Tipos de servicios hospitalarios .....	<b>55</b>
---	-----------

<b>3.3</b> Organización de los servicios hospitalarios .....	<b>59</b>
--	-----------

<b>3.4</b> Crecimiento de los servicios hospitalarios .....	<b>63</b>
---	-----------

<b>3.5</b> Normas legales de los servicios hospitalarios .....	<b>68</b>
--	-----------

<b>3.6</b> Infracciones y sanciones en los servicios hospitalarios .....	<b>86</b>
--	-----------

### **CAPÍTULO IV**

<b>ASPECTOS LABORALES EN LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS</b> .....	<b>118</b>
--	------------

<b>4.1</b> Ley Federal del Trabajo .....	<b>118</b>
--	------------

<b>4.2</b> Infracciones y sanciones .....	<b>134</b>
---	------------

**4.3** Cultura laboral ----- 160

**4.4** Revisiones de las autoridades laborales ----- 164

## **CAPÍTULO V**

### **CASO PRÁCTICO**

**5.1** Metodología de la Investigación ----- 185

**5.2** Auditoría laboral aplicada a una empresa prestadora de servicios hospitalarios  
ubicada en la ciudad de Uruapan, Michoacán. ----- 199

**5.3** Conclusión ----- 206

Bibliografía----- 211

## INTRODUCCIÓN

La importancia de tener el control en las relaciones laborales es de suma importancia ya que en caso de incumplir con las normas se estaría haciendo acreedora la empresa a infracciones y sanciones.

Para garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones que la normativa sobre seguridad y salud laboral impone a los distintos sujetos implicados en la prevención de los riesgos derivados del trabajo (especialmente al empresario), se establecen una serie de responsabilidades y sanciones de diversa naturaleza.

Estas responsabilidades pueden ser de tipo administrativo, penal, civil y de seguridad social, según la rama del Ordenamiento jurídico donde tengan su origen. En función del tipo de incumplimiento de que estemos hablando, el tratamiento de la responsabilidad será diferente y cumplirá una función distinta.

Las sanciones que corresponden a las infracciones administrativas abarcan desde la preceptiva paralización de trabajos hasta las multas, pudiendo también decretarse la suspensión o cierre del centro de trabajo además de limitaciones para contratar con la Administración.

Cuando el Inspector de Trabajo y Seguridad Social compruebe la existencia de una infracción a la normativa sobre prevención de riesgos laborales, requerirá por escrito al empresario para que subsane las deficiencias observadas en un plazo determinado. Todo ello sin perjuicio de la sanción que corresponda en su caso.

Este requerimiento se pondrá en conocimiento de los delegados de prevención. En el caso de que el empresario lo incumpla, persistiendo los hechos infractores, el Inspector de Trabajo y Seguridad Social levantará un Acta de Infracción.

El derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud laboral encuentra una tutela específica a través de la consideración penal de determinadas conductas que puedan atentar contra este derecho.

El Derecho Penal actúa frente a los ataques más intolerables contra los bienes jurídicos que la sociedad considera esenciales. Su misión principal es garantizar la convivencia pacífica entre los ciudadanos castigando con penas severas a los responsables de esas conductas lesivas.

En este caso se trata de proteger el bien jurídico básico de la vida, la salud y la integridad física de los trabajadores en el ámbito laboral frente a los atentados más graves.

El orden penal, en caso de coincidir con el administrativo tiene preferencia respecto a éste y, por otra parte, en virtud del principio jurídico "non bis in idem" no puede sancionarse dos veces al mismo sujeto, vía penal y administrativa, por los mismos hechos.

# CAPÍTULO I

## LA EMPRESA

Es importante tener en cuenta que la empresa nace para atender las necesidades de la sociedad y crea satisfacciones a cambio de una retribución. A continuación se analizarán algunas definiciones de empresa más relevantes.

### 1.1. DEFINICIÓN DE EMPRESA

Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"

Para Simón Andrade, autor del libro "Diccionario de Economía", la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios"

De acuerdo con Reyes Ponce "Es una entidad económica destinada de producir bienes y servicios, venderlos, satisfacer un mercado y obtener un beneficio"

Entidad lucrativa es aquella unidad identificable que realiza actividades económicas, constituida por combinaciones de recursos humanos, recursos materiales y de capital (conjunto integrado de actividades económicas y recursos), conducidos y

administrados por una autoridad que toma decisiones encaminadas a la consecución de los fines de la entidad, siendo su principal atributo, la intención de resarcir y retribuir a los inversionistas su inversión, a través de un rendimiento o reembolso.

Entidad con propósitos no lucrativos es aquella unidad identificable que realiza actividades económicas constituida por combinaciones de recursos humanos, recursos materiales y de aportación, coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas a la consecución de los fines para los que fue creada, principalmente sociales, y que no resarce la inversión a sus patrocinadores.

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

## **1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS**

### **1.2.1. Clasificación de las empresas según su actividad:**

#### **Industriales**

Son aquellas empresas en donde la actividad es la producción de bienes por medio de la transformación o extracción de las materias primas. Se pueden clasificar como:

- ✓ Extractivas: Que se dedican a la extracción y explotación de recursos naturales, sin modificar su estado natural. Por ejemplo: empresas mineras o pesqueras.

- ✓ Las manufactureras: Que son las que transforman las materias primas en productos terminados. Estas últimas a su vez pueden ser: empresas que producen productos para el consumidor final, y empresas que producen bienes de producción.
  
- ✓ Agropecuarias: Son aquellas cuya función básica es la explotación de la agricultura y la ganadería. Por ejemplo, empresas pasteurizadoras de leche, ejidos, cooperativas, etc.
  
- ✓ Comerciales: Se trata de empresas intermediarias entre el productor y el consumidor en donde su principal función es la compra y venta de productos terminados aptos para la comercialización.

Las empresas comerciales se pueden clasificar en:

- ✓ Mayoristas: realizan ventas a otras empresas en grandes volúmenes, pueden ser al menudeo o al detalle.
  
- ✓ Menudeo: venden productos en grandes cantidades o en unidades para la reventa o para el consumidor final.
  
- ✓ Minoristas o detallistas: venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final.
  
- ✓ Comisionistas: la venta es realizada a consignación en donde se percibe una ganancia o una comisión.

- ✓ De servicios: Son aquellas en las que, con el esfuerzo del hombre, producen un servicio para la mayor parte de una colectividad en determinada región, sin que el producto objeto del servicio tenga naturaleza corpórea.
- ✓ Sin concesión: Son aquellas que no requieren más que en algunos casos licencia de funcionamiento por parte de las autoridades, por ejemplo: escuelas, universidades, hoteles, empresas de espectáculos, centros deportivos, asesoría, etc.
- ✓ Concesionadas por el estado: Son aquellas cuya índole es de carácter financiero, como por ejemplo compañías de seguros, afianzadoras casa de bolsa, etc.
- ✓ Concesionadas no financieras: Están autorizadas por el estado, pero sus servicios no son de carácter financiero, por ejemplo: empresas de transporte terrestre, empresas para el suministro de gas y gasolina, empresas para el suministro de agua. (RODRIGUEZ, 1997:4,5)

### **1.2.2 Clasificación de las empresas según el origen del capital:**

Las empresas en función de dónde procede el capital se puede dividir en diferentes tipos:

- ✓ **Públicas:** Se trata de empresas en donde el capital pertenece al estado y en las que se pretende satisfacer las necesidades sociales. Pueden ser centralizadas, descentralizadas, estatales, mixtas y paraestatales.
- ✓ **Privadas:** Se trata de empresas en donde el capital es propiedad de inversionistas privados y son lucrativas en su totalidad. El origen de capital es privado.

Pueden ser:

- ✓ Nacionales: el capital pertenece a inversionistas de un mismo país.
- ✓ Extranjeros: los inversionistas son nacionales y extranjeros

Trasnacionales: se trata de capital de origen extranjero y las utilidades las reinvierten en los países de origen.

### 1.2.3 De acuerdo a su tamaño y magnitud:

“De acuerdo a su tamaño pueden ser:

- ✓ Micro
- ✓ Pequeñas
- ✓ Medianas, y
- ✓ Grandes

“Según su magnitud:

- ✓ Por el número de trabajadores:

Microempresas - Hasta 15 trabajadores

Pequeña empresa – De 16 a 100 trabajadores

Mediana empresa – De 101 a 250 trabajadores

Grande empresa – Más de 250 trabajadores

- ✓ Por su volumen de ventas anuales:

Microempresa – Hasta 80 millones de pesos.

Pequeña empresa – Hasta 1,000 millones de pesos

Mediana empresa – Hasta 2,000 millones de pesos

Grande empresa – Más de 2,000 millones de pesos

- ✓ De acuerdo al área de operaciones que puede ser:

Local

Regional

Nacional e Internacional (MÉNDEZ, 1989:273,275)

#### 1.2.4 Clasificación de las empresas según su forma jurídica:

Teniendo en cuenta quién es titular de la empresa y la responsabilidad legal de los propietarios de ésta, podemos hablar de:

- ✓ Empresas individuales, conformados por sólo una persona que puede responder frente a terceros con sus bienes (autónomos) con responsabilidad ilimitada, o hasta el monto aportado para la empresa, en empresas individuales de responsabilidad limitada o EIRL. Hablamos de empresas familiares o pequeñas.
- ✓ Las cooperativas y organizaciones de economía social

- ✓ Sociedades o empresas societarias, que son las que se conforman por varias personas. Son las empresas de sociedad colectiva, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad anónima, sociedad comanditaria y sociedad de acciones simplificada SAS. Ver más en: las diferentes formas jurídicas a adoptar.

#### 1.2.5 Clasificación de las empresas según su ámbito estatal:

Las empresas en función a este aspecto pueden ser:

- ✓ **Nacionales:** si desarrollan la actividad en un solo país, el propio
- ✓ **Multinacionales:** que desarrollan actividades a la vez en varios países, suelen ser empresas grandes.
- ✓ **Regionales:** que desarrollan su actividad en una sola región
- ✓ **Locales:** están enfocadas a su propia localidad o a un terreno corto.

#### 1.2.6 Clasificación de las empresas según la ley general de sociedades mercantiles

Las sociedades mercantiles, de manera general, se pueden agrupar en dos grandes grupos: sociedades de personas y sociedades de capital, a continuación un esbozo de este extenso tema.

##### 1.2.6.1 Sociedades de personas

Se caracterizan por tener en cuenta la calidad de los socios y por la limitada autonomía patrimonial de la sociedad. Los socios tienen una responsabilidad solidaria con el capital social. *(Soto Gamboa, p.106)*

En las sociedades de personas el componente principal son los socios, por sus valores éticos, morales e intelectuales y su representatividad ante la sociedad, antes que sus valores económicos aportados como capital. *(Fierro, p.12)*

Si el fin económico, es decir, la satisfacción de una necesidad con el empleo de unos medios concretos, es precisamente completar la capacidad de trabajo, siendo éste el móvil que induce a las personas a asociarse, estamos ante las sociedades personalistas. *(Ruiz de Velasco, p.197)*

Son sociedades de personas:

- Sociedad colectiva. La sociedad colectiva es aquella en que todos los socios responden solidaria e ilimitadamente por las operaciones que efectúe la empresa. La razón social se forma con el nombre completo o con el apellido de alguno o algunos de los socios, seguido de las expresiones “& Cía.”, “Hnos.”, “e Hijos”. El número de socios debe ser dos o más y cualquier sociedad mercantil podrá ser socia. La administración de la sociedad corresponde a todos y cada uno de los socios, quienes podrán delegarla en terceros bajo autorización de sus demás socios. Pueden ser objeto de aporte: dinero, créditos, activos, muebles, inmuebles, patentes e invenciones y la industria personal. *(Fierro, p.12)*

- Sociedad en comandita. En este tipo de sociedad se distinguen dos clases de socios, los comanditarios cuya responsabilidad está limitada a sus aportes, y los colectivos que responden como en la sociedad colectiva. Hay dos tipos de sociedad en comandita , simple y por acciones, pero solo la simple hace parte del grupo de las sociedades de personas (*Fierro, p.12*):
  - Simple. En la que los aportes de los socios no están representadas por acciones. Sus características son similares a las de las sociedades colectivas, sólo que en esta es necesario distinguir entre socios comanditarios y comanditados o colectivos y el aporte económico de cada uno de ellos al capital social. (*Soto, p.108*)

#### **1.2.6.2 Sociedades de Capital**

En las que al socio se le valora en razón a la aportación que realiza al capital social. Es usual afirmar que, en este tipo de sociedades, se considera al socio por lo que tiene. (*Nieto Tamargo, p.29*)

Si la razón que anima a las personas a asociarse para conseguir un interés común, es obtener una rentabilidad a un ahorro conseguido, estamos ante las llamadas sociedades capitalistas. (*Ruiz de Velasco, p.197*)

En este tipo de sociedad lo que cuenta es la capacidad del capital aportado por los accionistas para proyectos importantes dentro de la economía de un país, pues se dice que los accionistas ni siquiera llegan a conocerse. (*Fierro, p.12*)

Dentro de las sociedades de capital se encuentran:

- Sociedad en comandita por acciones. Es la sociedad comanditaria cuyo capital, integrado por las aportaciones de los socios, está dividido en acciones y se confía a uno o varios accionistas la administración, de la que responden como socios colectivos. *(Nieto Tamargo, p.32)*
- Sociedad anónima. Es una persona jurídica distinta de sus asociados, formada por un capital autorizado, un capital suscrito y un capital pagado por los accionistas, cuya responsabilidad se limita al monto de sus acciones. *(Fierro, p.12)*

### **1.2.6.3 Sociedades de naturaleza mixta**

En este tipo de sociedades la naturaleza mixta hace relación a los dos componentes importantes para la sociedad: las personas con todos sus valores y principios y la cuantía del valor aportado como capital generador de riqueza. *(Fierro, p.13)*

Cuando la finalidad que lleva a las personas a unirse para satisfacer una necesidad común, es la de completar la capacidad de trabajo junto con la consecución del capital necesario para poder desarrollar dicha capacidad, entonces estamos ante las sociedades de tipo mixto. *(Ruiz de Velasco, p.197)*

La sociedad emblema de esta naturaleza es:

Sociedad de Responsabilidad Limitada:

Los socios responden hasta el monto de sus aportes por las operaciones de la compañía. La denominación social debe ir seguida de las expresiones “Ltda” o “Limitada”. La administración y representación legal, corresponde por derecho propio

a todos y cada uno de los socios, pero la junta de socios podrá delegar la representación en un gerente con atribuciones claras y precisas. (*Fierro, p.13 y 14*)

Aunque las sociedades mercantiles mencionadas son las más comúnmente empleadas y de mayor conocimiento, es posible que en cada país exista espacio para otros tipos, por ejemplo, en Colombia se conoce la Sociedad Anónima Simple o en Argentina la Sociedad de Capital e Industria, por lo que es recomendable acudir al Código de Comercio local y/o a la Ley General de Sociedades Mercantiles, según corresponda.

### **1.3. ELEMENTOS DE LAS EMPRESAS**

#### **Factores Activos**

Personas físicas y/o jurídicas (entre otras entidades mercantiles, cooperativa, fundaciones etc.) que constituyen una empresa realizando, entre otras, aportación de capital (sea puramente monetario, sea de tipo intelectual, patentes, etc.). Estas “personas” se convierten en accionistas de la empresa.

Participan, en el sentido amplio, en el desarrollo de la empresa:

- Administradores
- Clientes
- Colaboradores y compañeros
- Fuente financiera
- Accionistas

- Suministradores y proveedores
- Trabajadores

### **Factores Pasivos:**

Todos los que son usados por los elementos activos y ayudan a conseguir los objetivos de la empresa. Como la tecnología, las materias primas utilizadas, los contratos financieros de los que dispone etc.

### **Áreas funcionales:**

Organización jerárquica y departamental de una empresa.

Dentro de una empresa hay varios departamentos o áreas funcionales. Una posible división es:

- Producción y logística
- Dirección de recursos humanos
- Comercia (marketing)
- Finanzas y administración
- Sistema de información
- Ventas

Pueden estar juntas o separadas en función del tamaño y modelo de la empresa.

Las áreas de la empresa, siempre serán indispensables, puesto que las actividades más importantes que se desempeñan para alcanzar los objetivos, son precisamente, planteadas y llevadas a cabo por cada departamento.

Generalmente una empresa está formada por al menos 5 a 6 áreas funcionales básicas Dirección General, Administración y Recursos Humanos, Producción, Finanzas y Contabilidad, Publicidad y Mercadotecnia e Informática, pero puede estar formada por muchas más.

El número de áreas de la empresa dependerá del tamaño de la organización. En las pequeñas empresas las áreas funcionales se simplifican y se integran unas dentro de las otras.

#### Dirección General

Es un área considerada la cabeza de la empresa. Establece los objetivos y la dirige hacia ellos. Está relacionada con el resto de áreas funcionales, ya que es quien las controla.

#### Auxiliar Administrativo

Se trata por lo regular de una persona encargada de auxiliar a dirección general y ser el filtro de información con mayor importancia o urgencia, además es el vínculo entre la dirección y los demás departamentos.

#### Administración y Recursos Humanos

Relacionada con el funcionamiento de la empresa. Es la operación del negocio desde contrataciones, hasta aplicación de campañas en el recurso humano. Por lo general es el emprendedor o empresario quien se encarga de esta área funcional.

## Producción

Se llevan a cabo la producción de los bienes que la empresa comercializará después.

## Finanzas y Contabilidad

Es obligatorio que lleven un registro contable. Tendrá en cuenta todos los movimientos de dinero, tanto dentro como fuera de la empresa, además realiza el cálculo de pagos para los empleados que el departamento de recursos se encarga de llevar acabo el pago o en algunas ocasiones también este departamento lo realiza sí se trata de depósito en banco.

## Publicidad y Mercadotecnia

Se encarga de realizar las investigación en el mercado, determinar cuál será el siguiente producto o mantenimiento de producto para llegar a una negociación en el mercado, además, se encarga de mantener vínculo con el departamento de producción para ver que se lleve a cabo lo que se obtuvo de la investigación. Por otro lado, se encargará de realizar el mercadeo de los productos, posicionar en el mercado y presentar al mismo por medio de la publicidad.

## Informática

Se encarga de mantener siempre en buen estado el funcionamiento técnico y tecnológico de la empresa para evitar que aquellas tareas que se realizan por medio de un servidor computacional esté en mal estado y no se lleven a cabo los objetivos de la empresa.

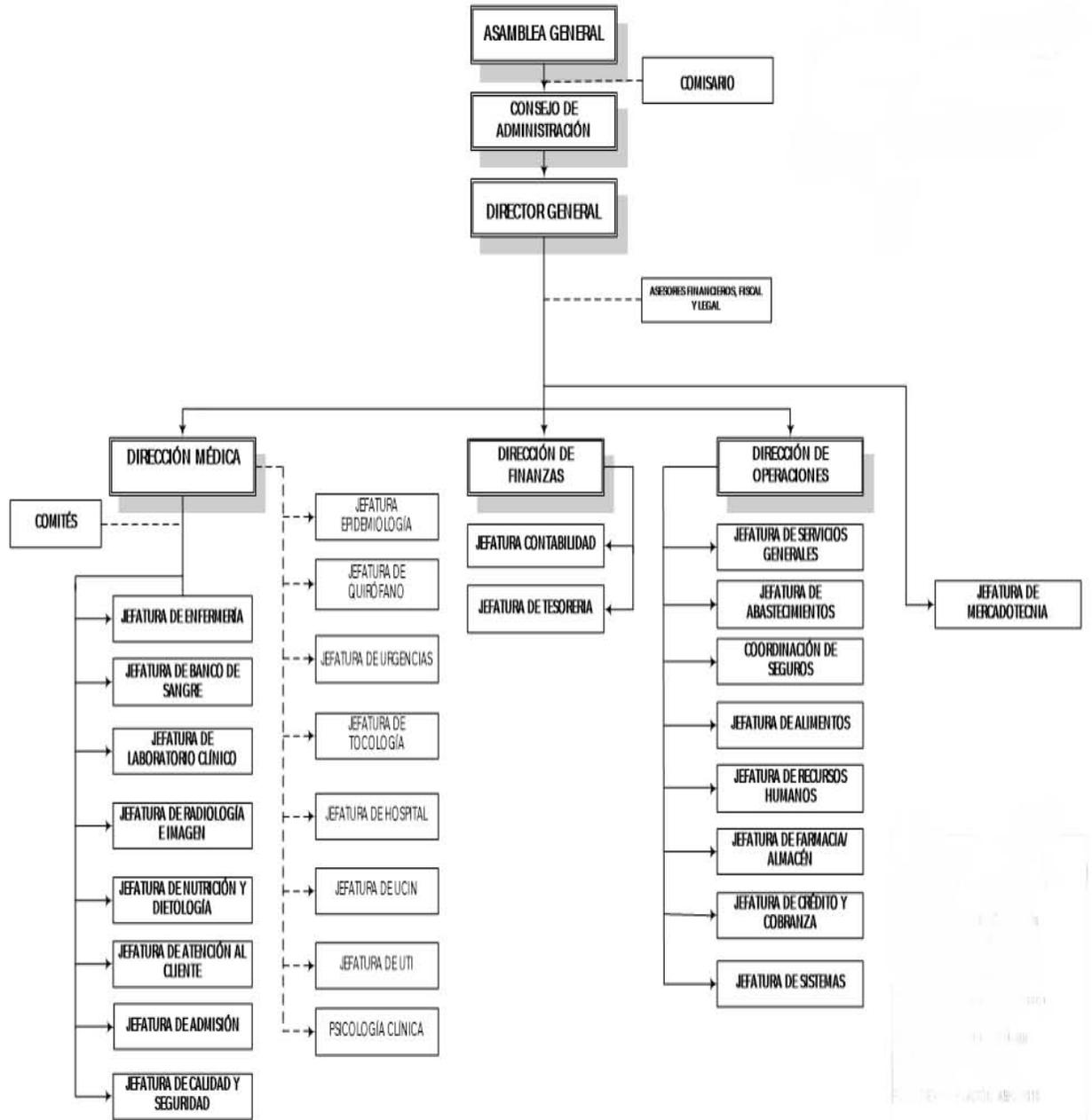
#### **1.4. HISTORIA Y OBJETIVO GENERAL DE LA EMPRESA**

Antes del año 1990 los hospitales de Uruapan Michoacán eran el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y el Hospital Civil, y todos los hospitales privados que formaban parte de la red eran vecindades, casas acondicionadas de hospitales, y no había ninguno en forma. Se decidió que se tenía que tener un hospital que fuera capaz de competir con los hospitales como el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado que tuviera una capacidad de resolución importante, se reunieron un grupo de médicos con la idea de formar este hospital, y ese grupo de médicos se reunían constantemente y no cobraban nada a sus pacientes, hasta un día acordaron que cada médico iba a poner mil pesos y que el médico que quisiera formar parte del equipo tenía que dar su aportación, entonces ese grupo de médicos comenzaron a buscar un terreno en el que pudiera montarse las instalaciones y encontró un espacio adecuado y se hizo el convenio y cuando pensaron en construir hicieron una licitación de varios arquitectos para que presentaran el diseño y el que ganara se le iba a comprar su proyecto. Se comenzó a construir el hospital.

El Hospital inicia sus operaciones el 12 de octubre de 1992, en la ciudad de Uruapan, Mich., siendo reconocido como el mejor hospital de la región, gracias al compromiso del personal médico, colaboradores y socios comerciales ha logrado consolidarse como la mejor opción de atención a la salud al proveer tecnología y servicios avanzados para usted y su familia.

El objetivo general del hospital es: Proporcionar a nuestra población una atención médica integral con calidad, seguridad y sentido humano, mediante el uso de alta tecnología

## 1.5. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Las auditorías surgieron durante la revolución industrial, como una medida orientada a identificar el fraude. Con el tiempo esta visión cambió, y hoy es una herramienta muy utilizada para controlar el alineamiento de la organización con la estrategia propuesta por la administración y asegurar un adecuado funcionamiento del área financiera. Actualmente se han multiplicado los tipos de auditorías, respondiendo a una creciente complejidad empresarial.

Gracias a las auditorías se puede identificar los errores cometidos en la organización y se puede enmendar a tiempo cualquier falla en la ejecución de la estrategia, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa.

La mayoría de empresas pequeñas no tienen la obligación de hacer auditorías y no le dan importancia. Pero una auditoría puede ayudar a las organizaciones a optimizar sus operaciones y lograr importantes ahorros de costos.

Una auditoría interna puede ayudar a los gerentes a establecer medidas para lograr un buen control financiero y de gestión. Al realizar un análisis del balance se pueden identificar con claridad aquellas situaciones que constituyen un riesgo y lo que podría ser una oportunidad financiera; además, al realizar un análisis de la cuenta de resultados se puede planificar algunas estrategias para lograr mayores niveles de ahorro y rentabilidad.

Es necesario realizar una auditoría cuando existen evidencias de gastos excesivos, incumplimiento de proyectos, quejas de los clientes, alta rotación de recursos humanos y cuando los resultados se alejan de los que la empresa espera.

Se recomienda hacer una auditoría al menos una vez al año, de esa forma se logrará un mejor control sobre los procesos de gestión en la empresa, permitiendo un crecimiento ordenado que garantice la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

Se pueden realizar auditorías internas, contando con el personal de la organización para realizar un control de los procesos administrativos y analizar los estados financieros de la organización. Pero además se puede contratar a empresas externas para que realicen una auditoría objetiva que permita identificar en la organización los principales riesgos que deberían resolverse y afinar las estrategias para lograr que se ajusten a lo que espera la gerencia.

## **CAPÍTULO II**

### **LA AUDITORÍA**

La auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria.

Inicialmente, la Auditoría se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos.

Por lo tanto esta era la forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

Con el tiempo, el campo de acción de la Auditoría ha continuado extendiéndose; no obstante son muchos los que todavía la juzgan como portadora exclusiva de aquel objeto remoto, o sea, observar la veracidad y exactitud de los registros.

#### **2.1. RELACIÓN ENTRE LA AUDITORÍA Y LA EMPRESA**

Henri Fayol definía el control como “la verificación de sí todo ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos” El control requiere la existencia de un objetivo y la aplicación de unas medidas correctivas. Esta ha sido la filosofía del control por objetivos, ampliamente desarrollada por Peter Drucker, y comúnmente aceptada en la actualidad por las empresas.

La contabilidad tiene como misión la recogida, clasificación, resumen y comunicación de las transacciones económicas y financieras, y de ciertas situaciones cuantificables en tanto afectan a la empresa.

La auditoría, en cambio, no se preocupa de registrar, resumir, presentar o comunicar; su objetivo fundamental es revisar la forma en la cual las transacciones y situaciones económico-financieras que afectan a la empresa han sido medidas y comunicadas. Asimismo, es tarea de la auditoría determinar la adecuación y fiabilidad de los sistemas de información y de las políticas y procedimientos operativos existentes en las divisiones o departamentos de la empresa.

La auditoría utiliza la contabilidad como el vehículo más idóneo para realizar la revisión de la empresa. Sin embargo, la visión de la auditoría debe dar la visión de la empresa en su conjunto. Por lo que sacar el máximo provecho de la información real y existente es uno de los objetivos prioritarios de esta materia. Así pues, el criterio contable o financiero para la evaluación del potencial de una empresa es insuficiente.

La auditoría está orientada a presentar un juicio completo de la empresa, lo que abarcaría, además del aspecto contable y financiero, la forma de dirigir la empresa, la capacidad para crear y lanzar nuevos productos, así como la implantación actual y futura en los mercados.

## **2.2. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA**

Existe más de una definición de Auditoría, pero en esta ocasión veremos las definiciones que nos puedan ayudar a entender y conocer en forma completa el proceso en sí.

Entonces entenderemos como Auditoría:

- Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada. El fin del proceso consiste en determinar el grado de precisión del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.
- Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa. Es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia.
- La palabra Auditoría viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos.

En mi opinión la Auditoría es como un proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico – administrativo, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos,

para luego comunicar los resultados a las personas interesadas. Se practica por profesionales calificados e independientes, de conformidad con normas y procedimientos técnicos.

### 2.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

De acuerdo a la anterior conceptualización, el objetivo principal de una Auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

En la conceptualización tradicional los objetivos de la auditoría eran tres:

- Descubrir fraudes
- Descubrir errores de principio
- Descubrir errores técnicos

Pero el avance tecnológico experimentado en los últimos tiempos en los que se ha denominado la "Revolución Informática", así como el progreso experimentado por la administración de las empresas actuales y la aplicación a las mismas de la Teoría General de Sistemas, ha llevado a Porter y Burton [ Porter,1983 ] a adicionar tres nuevos objetivos :

- Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control.
- Determinar si este sistema produce resultados, es decir, planes, presupuestos, pronósticos, estados financieros, informes de control dignos de confianza, adecuados y suficientemente inteligibles por el usuario.

- Efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad.
- Proporcionar a la dirección, estados financieros certificados por una organización independiente y asesoramiento en materia de sistemas contables y financieros
- Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.
- Servir de punto de partida en las negociaciones para la compra venta de acciones de una empresa, pues la información auditada, garantiza mayor confiabilidad.
- Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.
- Sirve de base objetiva para determinar el gravamen fiscal.

### **2.3.1. Clasificación en función del objetivo**

- Auditoría financiera
- Operativa
- De cumplimiento o ejecución- (Legalidad)

El objetivo de la auditoría de los estados financieros es facilitar al auditor el expresar una opinión si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos importantes, de acuerdo a con un marco de referencia para informes financieros.

La auditoría operativa evalúa el cumplimiento de planes empresariales y la auditoría de cumplimiento determina la adopción de todas las disposiciones legales y normativas en la organización.

Sea cual fuere el tipo de auditoría que se ejecuta, es importante determinar el marco normativo que la regula.

Al conducir una auditoría de estados financieros, los objetivos generales del auditor son:

Obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros, como un todo, están libres de representación errónea de importancia relativa, ya sea por fraude o error, de esa manera se permite al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están elaborados, respecto de todo lo importante, de acuerdo con un marco de referencia de información financiera aplicable; y Dictaminar sobre los estados financieros, y comunicar según requieren las NIA, de acuerdo con los resultados del auditor.

En todos los casos, cuando no pueda obtenerse seguridad razonable, y una opinión con salvedades en el dictamen del auditor sea insuficiente en las circunstancias para fines de información a los presuntos usuarios de los estados financieros, las NIA requieren que el auditor se abstenga de opinión, se retire (o renuncie) del trabajo, cuando sea posible el retiro bajo la ley o regulación aplicable.)

## **2.4. CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA**

### **2.4.1. POR LA PROCEDENCIA DEL AUDITOR**

Se refiere a la forma en que se realiza este tipo de trabajo y también a como se establece la relación laboral en las empresas donde se llevara cabo la Auditoría. Se divide en auditoría interna y externa.

- Auditoría externa:

El objetivo fundamental es el de examinar y evaluar una determinada realidad por personal externo al ente auditado, su evaluación, alcances y resultados pueden ser muy limitados.

- Auditoría interna:

El auditor interno no ejerce autoridad sobre quienes toman decisiones o desarrollan el trabajo operativo, el objetivo final es contar con un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa, que permita diagnosticar la actuación administrativa, operacional y funcional de empleados y funcionarios de las áreas que se auditan.

### **2.4.2. POR SU ÁREA DE APLICACIÓN**

- Auditoría financiera:

Tiene como objeto el estudio de un sistema contable y los correspondientes estados financieros.

- Auditoría administrativa:

Evalúa el adecuado cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa principalmente en el aspecto administrativo.

- Auditoría operacional:

Tiene como objeto de estudio el proceso administrativo y las operaciones de las organizaciones.

- Auditoría integral:

La auditoría integral está dada por el desarrollo integrado de la auditoría financiera, operacional y legal. Tiene como objeto de estudio los respectivos Campos de las finanzas, la administración y el derecho.

- Auditoría gubernamental:

Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental.

### **2.4.3. ESPECIALIZADA EN AREAS ESPECIFICAS**

- Auditoría del área médica:

Es la revisión sistemática, exhaustiva y especializada que se realiza a las ciencias médicas y de la salud, aplicadas solo por especialistas de disciplinas médicas o similares.

- Auditoría al desarrollo de obras y construcciones:

Es la revisión técnica especializadas que se realiza a la edificación de construcciones. Su propósito es establecer un dictamen especializado

sobre la correcta aplicación de las técnicas, cálculos, métodos y procedimientos de la ingeniería civil y la arquitectura.

- Auditoría fiscal:

Es la revisión exhaustiva, pormenorizada y completa que se realiza a los registros y operaciones contables de una empresa, así como la evaluación de la correcta elaboración de los estados financieros.

- Auditoría laboral:

Es la evaluación de las actividades, funciones y operaciones relacionadas con el factor humano de una empresa, su propósito es dictaminar sobre el adecuado cumplimiento en la selección, capacitación y desarrollo del personal.

- Auditoría de proyectos de inversión:

Es la revisión y evaluación que se realiza a los planes, programas y ejecución de las inversiones de los recursos económicos de una institución pública o privada, para cumplir el objetivo del proyecto.

- Auditoría a la caja menor o caja mayor:

Es la revisión periódica del manejo del efectivo que se asigna a una persona o área de una empresa, y de los comprobantes de ingresos y egresos generados por sus operaciones cotidianas.

- Auditoría ambiental:

Es la evaluación que se hace de la calidad del aire, la atmósfera el ambiente, las aguas, los ríos, los lagos y océanos, así como de la conservación de la flora y la

fauna silvestres, con el fin de dictaminar sobre las medidas preventivas y correctivas que disminuyan y eviten la contaminación provocada por los individuos las empresas, los automotores, las maquinarias, y así preservar la naturaleza y mejorar la calidad de vida de la sociedad.

#### **2.4.4. DE SISTEMAS COMPUTACIONALES (AUDITORÍA INFORMÁTICA)**

Es la revisión técnica, especializada y exhaustiva que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa,

- Auditoría con el computador:

Es la Auditoría que se realiza con el apoyo de los equipos de cómputo y sus programas para evaluar cualquier tipo de actividades y operaciones, no necesariamente computarizadas, pero sí susceptibles de ser automatizadas.

- Auditoría sin el computador:

Es la Auditoría cuyos métodos, técnicas y procedimientos están orientados únicamente a la evaluación tradicional del comportamiento y validez de las transacciones económicas, administrativas y operacionales de un área de cómputo,

- Auditoría a la gestión informática:

Es la Auditoría cuya aplicación se enfoca exclusivamente a la revisión de las funciones y actividades de tipo administrativo que se realizan dentro de un centro de cómputo, tales como la planeación, organización, dirección y control de dicho centro.

- Auditoría al sistema de cómputo:

Es la auditoría técnica y especializada que se enfoca únicamente a la evaluación del funcionamiento y uso correctos del equipo de cómputo, su hardware, software y periféricos asociados.

- Auditoría en el entorno del computador:

Es la revisión específica que se realiza a todo lo que está alrededor de un equipo de cómputo, como son sus sistemas, actividades y funcionamiento.

- Auditoría sobre la seguridad de sistemas computacionales:

Es la revisión exhaustiva, técnica y especializada que se realiza a todo lo relacionado con la seguridad de un sistema de cómputo, sus áreas y personal, así como a las actividades, funciones y acciones preventivas y correctivas que contribuyan a salvaguardar la seguridad de los equipos computacionales.

- Auditoría a los sistemas de redes:

Es la revisión exhaustiva, específica y especializada que se realiza a los sistemas de redes de una empresa, considerando en la evaluación los tipos de redes,

arquitectura, topología, sus protocolos de comunicación, las conexiones, accesos, privilegios, administración y demás aspectos que repercuten en su instalación, administración, funcionamiento y aprovechamiento.

- Auditoría integral a los centros de cómputo:

Es la revisión exhaustiva, sistemática y global que se realiza por medio de un equipo multidisciplinario de auditores, de todas las actividades y operaciones de un centro de sistematización, a fin de evaluar, en forma integral, el uso adecuado de sus sistemas de cómputo.

- Auditoría outsourcing:

Es la revisión exhaustiva, sistemática y especializada que se realiza para evaluar la calidad en el servicio de asesoría o procesamiento externo de información.

- Auditoría ergonómica de sistemas computacionales:

Es la revisión técnica, específica y especializada que se realiza para evaluar la calidad, eficiencia y utilidad del entorno hombre-máquina-medio ambiente que rodea el uso de sistemas computacionales en una empresa.

## 2.5. DOCUMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA

- Generalidades:

El auditor debe documentar todos aquellos aspectos importantes de la auditoría que proporcionan evidencia de que su trabajo se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas.

- Pronunciamientos normativos:

Los papeles de trabajo representan una ayuda en la planeación, ejecución, supervisión, revisión del trabajo y proporcionan la evidencia necesaria que respalda la opinión del auditor.

Los papeles de trabajo deben contener la evidencia de la planeación llevada a cabo por el auditor, la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría aplicados y de las conclusiones alcanzadas.

La formación y contenido de los papeles de trabajo pueden verse afectados por aspectos, tales como la naturaleza del trabajo, características del informe del auditor, naturaleza y complejidad de los negocios del cliente, así como por la naturaleza y condiciones de los registros del cliente y el grado de confiabilidad de los controles internos contables.

De acuerdo con lo anterior, es básico que los papeles de trabajo contengan todos los asuntos significativos que requieran del juicio profesional del auditor, así como su conclusión sobre los mismos, situación que debe quedar debidamente documentada, por lo tanto, en términos generales deben cubrir, entre otros aspectos, lo siguiente:

- a. Control de calidad.
- b. Importancia relativa y riesgo de auditoría.

- c. Planeación y supervisión del trabajo de auditoría.
- d. Estudio y evaluación del control interno.
- e. Evidencia comprobatoria.
- f. Consideraciones sobre fraude que deben hacerse en una auditoría de estados financieros.
- g. Declaraciones de la administración.
- h. Confirmaciones de los abogados.

Los memorándum y guías juegan un papel muy importante dentro de los papeles de trabajo de auditoría de estados financieros.

Como parte de los papeles de trabajo se incluye la siguiente información:

- a) Extractos o copias de asambleas de accionistas, sesiones del consejo de administración, contratos y otros documentos legales importantes
- b) Información respecto a la estructura organizacional y legal de la entidad
- c) Evidencia del proceso de planeación y programa de Auditoría.
- d) Evidencia del estudio y evaluación del sistema contable y de control interno, la que puede estar referida a cuestionarios, diagramas de flujo, memoranda descriptivos o una combinación de estos métodos
- e) Análisis de transacciones y saldos
- f) Análisis de tendencias y razones financieras significativas.

La NIA 500: Evidencia de una Auditoría, explica lo que constituye evidencia de auditoría en una Auditoría de estados financieros, y trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que basara su opinión.

Esta NIA es aplicable a toda la evidencia de auditoría obtenida en el transcurso de la Auditoría.

OBJETIVO: el auditor deberá diseñar y aplicar procedimientos de auditoría de forma que le permita obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada para poder alcanzar conclusiones en la cual basara su opinión.

EVIDENCIA DE AUDITORÍA SUFICIENTE Y ADECUADA: El auditor deberá diseñar y aplicar procedimientos de auditoría adecuados tomando en cuenta las circunstancias con el fin de obtener evidencia suficiente y adecuada.

INFORMACIÓN QUE SE UTILIZARA COMO EVIDENCIA DE AUDITORÍA:

- El auditor considera la relevancia y la fiabilidad que se utilizara como evidencia de auditoría.
- Evaluara la competencia, la capacidad y la objetividad de dicho experto.
- Obtendrá conocimiento del trabajo de dicho experto.

Al realizar el diseño de las pruebas de controles y de las pruebas de detalle, el auditor determinará medios de selección de los elementos sobre los que se

realizarán pruebas que sean eficaces para conseguir la finalidad del procedimiento de auditoría.

La evidencia de auditoría es necesaria para sustentar la opinión y el informe de auditoría. La mayor parte del auditor al formarse una opinión consiste en la obtención y evaluación de evidencia de auditoría. Parte de la evidencia de auditoría se obtiene aplicando procedimientos de auditoría para verificar los registros contables. La inspección implica el examen de registros o de documentos, ya sean internos o externos, en papel, en soporte electrónico o en otro medio, o en examen físico de un activo. La observación consiste en presenciar un proceso o un procedimiento aplicados por otras personas. El recalcó consiste en comprobar la exactitud de los cálculos matemáticos incluidos en los documentos o registros.

La re ejecución implica la ejecución independiente por parte del auditor de procedimientos o de controles que en origen fueron realizados como parte del control interno de la entidad.

La indagación consiste en la búsqueda de información, financiera o no financiera, a través de personas bien informadas tanto de dentro como de fuera de la entidad.

## **2.6. MARCO NORMATIVO DE LA AUDITORÍA**

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor.

La mayoría de este grupo de normas son contempladas también en los Códigos de Ética de otras profesiones.

### **2.6.1. NORMAS GENERALES O PERSONALES**

Se refiere a la cualidad que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la Auditoría impone, un trabajo de este tipo.

- Entrenamiento y Capacidad Profesional

"La Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor".

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad. Lo contrario, sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación.

- INDEPENDENCIA

"En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio".

La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

Se requiere entonces objetividad imparcial en su actuación profesional.

Si bien es cierto, la independencia de criterio es una actitud mental, el auditor no solamente debe "serlo", sino también "parecerlo", es decir, cuidar, su imagen ante los usuarios de su informe, que no solamente es el cliente que lo contrató sino también los demás interesados (bancos, proveedores, trabajadores, estado, pueblo, etc.).

- CUIDADO O ESMERO PROFESIONAL

"Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen".

El cuidado profesional, es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia, que es sancionable. Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente.

El esmero profesional del auditor, no solamente se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de la auditoría, es decir, también en el planeamiento o planeamiento estratégico cuidando la materialidad y riesgo.

Por consiguiente, el auditor siempre tendrá como propósito hacer las cosas bien, con toda integridad y responsabilidad en su desempeño, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.

## **2.6.2. NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO**

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

- **PLANEAMIENTO Y SUPERVISIÓN**

"La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado".

Por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de "arriba hacia abajo", es decir, no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando conocimiento y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas y problemas importantes, cuyo efectos económicos podrían repercutir en forma importante sobre los estados financieros materia de nuestro examen.

Lógicamente, que el planeamiento termina con la elaboración del programa de auditoría.

En el caso, de una comisión de auditoría la supervisión del trabajo debe efectuarse en forma oportuna a todas las fases del proceso, eso es a planeamiento, trabajo de campo y elaboración del informe, permitiendo garantizar su calidad profesional. En los papeles de trabajo, debe dejarse constancia de esta supervisión.

- ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

"Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría".

El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos y su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, reevaluación de los controles, arribándose finalmente - de acuerdo a los resultados de su evaluación - a limitar o ampliar las pruebas sustantivas.

En tal sentido, el control interno funciona como un termómetro para graduar el tamaño de las pruebas sustantivas.

La concepción moderna del control interno incluye los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y los de supervisión y seguimiento.

Los métodos de evaluación que generalmente se utilizan son: descriptivo, cuestionarios y flujogramas.

- EVIDENCIA SUFICIENTE Y COMPETENTE

"Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría.

Como se aprecia del enunciado de esta norma, el auditor mediante la aplicación de las técnicas de auditoría obtendrá evidencia suficiente y competente.

La evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión.

La evidencia será suficiente, cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobados. Los auditores también obtenemos la evidencia suficiente a través de la certeza absoluta, pero mayormente con la certeza moral.

Es importante, recordar que será la madurez de juicio del auditor (obtenido de la experiencia), que le permitirá lograr la certeza moral suficiente para determinar que el hecho ha sido razonablemente comprobado, de tal manera que en la medida que

esta descienda (disminuya) a través de los diferentes niveles de experiencia de los auditores la certeza moral será más pobre. Es por eso, que se requiere la supervisión de los asistentes por auditores experimentados para lograr la evidencia suficiente.

La evidencia, es competente, cuando se refiere a hechos, circunstancias o criterios que tienen real importancia, en relación al asunto examinado.

Entre las clases de evidencia que obtiene el auditor tenemos:

- Evidencia sobre el control interno y el sistema de contabilidad, porque ambos influyen en los saldos de los estados financieros.
- Evidencia física
- Evidencia documentaria (originada dentro y fuera de la entidad)
- Libros diarios y mayores (incluye los registros procesados por computadora)
- Análisis global
- Cálculos independientes (computación o cálculo)
- Evidencia circunstancial
- Acontecimientos o hechos posteriores.

### **2.6.3. Normas De Preparación Del Informe**

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo.

La NIA 700, Informe del auditor sobre los estados financieros, describe los lineamientos correspondientes a la preparación del dictamen del auditor y establece que debe tener:

- Título
- Destinatario
- Párrafo introductorio
- Responsabilidad del Auditor

El dictamen debe describir una auditoría declarando que, una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. El dictamen debe incluir una sección con el título "Opinión". Cuando se expresa una opinión sin salvedades sobre los estados financieros preparados de acuerdo con un marco de referencia de presentación razonable, la opinión del auditor debe, a menos que la legislación o normatividad establezcan algo distinto, utilizar una de las siguientes frases que se consideran equivalentes: Los estados financieros están presentados razonablemente, en todos sus aspectos importantes, de acuerdo con ( el marco de referencia de información financiera aplicable); o Los estados financieros dan una certeza razonable (...) de acuerdo con (el marco de referencia de información financiera aplicable).

#### **2.6.4. OPINIÓN DEL AUDITOR**

El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos,

en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando.

Recordemos que el propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen.

1. Opinión limpia o sin salvedades
2. Opinión con salvedades o calificada
3. Opinión adversa o negativa
4. Abstención de opinar

#### **2.6.5. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA**

Se requieren varios pasos para realizar una auditoría. El auditor de sistemas debe evaluar los riesgos globales y luego desarrollar un programa de Auditoría que consta de objetivos de control y procedimientos de Auditoría que deben satisfacer esos objetivos

El proceso de Auditoría exige que el auditor de sistemas reúna evidencia, evalúe fortalezas y debilidades de los controles existentes basado en la evidencia

recopilada, y que prepare un informe de auditoría que presente esos temas en forma objetiva a la gerencia. Asimismo, la gerencia de Auditoría debe garantizar una disponibilidad y asignación adecuada de recursos para realizar el trabajo de Auditoría además de las revisiones de seguimiento sobre las acciones correctivas emprendidas por la gerencia.

### **2.6.6. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA**

Una planificación adecuada es el primer paso necesario para realizar auditorías de sistema eficaces. El auditor de sistemas debe comprender el ambiente del negocio en el que se ha de realizar la Auditoría así como los riesgos del negocio y control asociado.

A continuación se menciona algunas de las áreas que deben ser cubiertas durante la planificación de la Auditoría:

- comprensión del negocio y de su ambiente.

Al planificar una Auditoría, el auditor de sistemas debe tener una comprensión de suficiente del ambiente total que se revisa. Debe incluir una comprensión general de las diversas prácticas comerciales y funciones relacionadas con el tema de la Auditoría, así como los tipos de sistemas que se utilizan. El auditor de sistemas también debe comprender el ambiente normativo en el que opera el negocio. Por ejemplo, a un banco se le exigirá requisitos de integridad de sistemas de información y de control que no están presentes en una empresa manufacturera. Los pasos que puede llevar a cabo un auditor de sistemas para obtener una comprensión del negocio son: Recorrer las instalaciones del ente. Lectura de material sobre

antecedentes que incluyan publicaciones sobre esa industria, memorias e informes financieros. Entrevistas a gerentes claves para comprender los temas comerciales esenciales. Estudio de los informes sobre normas o reglamentos. Revisión de planes estratégicos a largo plazo. Revisión de informes de auditorías anteriores.

- Riesgo y materialidad de Auditoría.

Se puede definir los riesgos de Auditoría como aquellos riesgos de que la información pueda tener errores materiales o que el auditor de sistemas no pueda detectar un error que ha ocurrido. Los riesgos en Auditoría pueden clasificarse de la siguiente manera:

Riesgo inherente: Cuando un error material no se puede evitar que suceda por que no existen controles compensatorios relacionados que se puedan establecer.

Riesgo de Control: Cuando un error material no puede ser evitado o detectado en forma oportuna por el sistema de control interno.

Riesgo de detección: Es el riesgo de que el auditor realice pruebas exitosas a partir de un procedimiento inadecuado.

El auditor puede llegar a la conclusión de que no existen errores materiales cuando en realidad los hay. La palabra "material" utilizada con cada uno de estos componentes o riesgos, se refiere a un error que debe considerarse significativo cuando se lleva a cabo una Auditoría. En una Auditoría de sistemas de información, la definición de riesgos materiales depende del tamaño o importancia del ente auditado así como de otros factores. El auditor de sistemas debe tener una cabal comprensión de estos riesgos de Auditoría al planificar. Una Auditoría tal vez no

detecte cada uno de los potenciales errores en un universo. Pero, si el tamaño de la muestra es lo suficientemente grande, o se utiliza procedimientos estadísticos adecuados se llega a minimizar la probabilidad del riesgo de detección. De manera similar al evaluar los controles internos, el auditor de sistemas debe percibir que en un sistema dado se puede detectar un error mínimo, pero ese error combinado con otros, puede convertirse en un error material para todo el sistema. La materialidad en la Auditoría de sistemas debe ser considerada en términos del impacto potencial total para el ente en lugar de alguna medida basada en lo monetario.

- Técnicas de evaluación de Riesgos.

Al determinar que áreas funcionales o temas de Auditoría que deben auditarse, el auditor de sistemas puede enfrentarse ante una gran variedad de temas candidatos a la Auditoría el auditor de sistemas debe evaluar esos riesgos y determinar cuáles de esas áreas de alto riesgo debe ser auditada. Existen cuatro motivos por los que se utiliza la evaluación de riesgos, estos son: Permitir que la gerencia asigne recursos necesarios para la Auditoría. Garantizar que se ha obtenido la información pertinente de todos los niveles gerenciales, y garantiza que las actividades de la función de Auditoría se dirigen correctamente a las áreas de alto riesgo y constituyen un valor agregado para la gerencia. Constituir la base para la organización de la Auditoría a fin de administrar eficazmente el departamento. Proveer un resumen que describa como el tema individual de Auditoría se relaciona con la organización global de la empresa así como los planes del negocio.

- Objetivos de controles y objetivos de Auditoría.

El objetivo de un control es anular un riesgo siguiendo alguna metodología, el objetivo de Auditoría es verificar la existencia de estos controles y que estén funcionando de manera eficaz, respetando las políticas de la empresa y los objetivos de la empresa. Así pues tenemos por ejemplo como objetivos de Auditoría de sistemas los siguientes: La información de los sistemas de información deberá estar resguardada de acceso incorrecto y se debe mantener actualizada. Cada una de las transacciones que ocurren en los sistemas es autorizada y es ingresada una sola vez. Los cambios a los programas deben ser debidamente aprobados y probados. Los objetivos de Auditoría se consiguen mediante los procedimientos de Auditoría.

- Procedimientos de Auditoría.

Algunos ejemplos de procedimientos de Auditoría son: Revisión de la documentación de sistemas e identificación de los controles existentes. Entrevistas con los especialistas técnicos a fin de conocer las técnicas y controles aplicados. Utilización de software de manejo de base de datos para examinar el contenido de los archivos de datos. Técnicas de diagramas de flujo para documentar aplicaciones automatizadas.

La calidad es una ventaja competitiva para aquellas empresas que se han identificado con ella y en donde la gerencia se encuentra plenamente identificada con su alcance, repercusiones, con todo lo que ello puede generar. Una vez que se ha inculcado obliga a la gerencia estar atenta sobre su comportamiento, cuidando, la forma como se está manteniendo, su alcance, logros, así como sus debilidades. Por tanto, la Auditoría de la calidad es una importante actividad que permite a las

organizaciones mejorar sus funciones en forma continua. La auditoría puede ser tanto interna o externa a la organización.

**Auditoría Interna:** Tiene como propósito verificar si las actividades relacionadas con la calidad están conformes con las especificadas en el sistema de asegurados y control de la calidad estas actividades las desarrolla personal de la empresa. Las acciones correctivas después de una auditoría interna deben documentarse.

**Auditoría Externa:** Tiene el mismo propósito de la auditoría interna pero con la diferencia que es realizada por miembros que no pertenecen a la organización.

El auditor tiene que tener la capacitación adecuada para desempeñar este cargo tan importante, además experiencia necesaria ya de esto depende obtener resultados valiosos para realizar el informe final. Las etapas de la Auditoría de calidad son: planificación, ejecución, informe y seguimiento. La auditoría de la calidad proporciona información valiosa a la dirección o gerentes de la empresa para la toma de decisiones en cuanto al mejoramiento continuo.

## **CAPÍTULO III**

### **SERVICIOS HOSPITALARIOS EN MÉXICO**

Los hospitales tienden a descuidar la reflexión sobre su deber ser. Por su característica de brindar servicios para resolver necesidades que la mayoría de las veces son vitales o urgentes, en los hospitales el impulso por hacer deja poco espacio para la reflexión sobre qué se debe hacer. El hospital con frecuencia se parece a un agregado de servicios y de recursos que, por razones legítimas, se fueron sumando a lo largo de la historia pero sin basarse en una verdadera reflexión o cuestionamientos sobre si los mismos son o no adecuados u oportunos.

La mayoría de los hospitales fueron fundados con un propósito concreto que reflejaba las ambiciones y preocupaciones de sus fundadores. Pero con el paso del tiempo, estos propósitos generales pueden haberse olvidado o distorsionado por los empleados más antiguos o los miembros del consejo. Los cambios en las nuevas demandas y los avances de la medicina pueden haber generado nuevas preocupaciones, nuevos programas que se han superpuesto a la misión original del hospital.

#### **3.1. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS**

Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitium” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir”. Los servicios prestados

es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados.

Hablamos de servicio hospitalario cuando designamos un conjunto de servicios médicos especializados reagrupados en un hospital.

Es un establecimiento médico-asistencial con la misma misión de atender la salud y la enfermedad de las personas y los grupos humanos, en forma ambulatoria y en internación, en todos los niveles de prevención. Puede ser general o especializado, de propiedad estatal, privada o de obras públicas.

Conjunto de recursos (plantel, profesional y de personal, edificio, instalaciones, equipos, material y funcionamiento), que tiene funciones asistenciales (todos los niveles de prevención), docentes, de investigación y de integración para el cuidado de la salud y enfermedad de la personas y la comunidad.

### **3.2. TIPOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS**

#### **3.2.1. REGLAMENTO de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.**

**ARTÍCULO 69.-** Para los efectos de este Reglamento, se entiende por hospital, todo establecimiento público, social o privado, cualquiera que sea su denominación y que tenga como finalidad la atención de enfermos que se internen para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación.

Puede también tratar enfermos ambulatorios y efectuar actividades de formación y desarrollo de personal para la salud y de investigación.

**ARTÍCULO 70.-** Los hospitales se clasificarán atendiendo a su grado de complejidad y poder de resolución en:

I.- HOSPITAL GENERAL: Es el establecimiento de segundo o tercer nivel para la atención de pacientes, en las cuatro especialidades básicas de la medicina: Cirugía General, Gineco-Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y otras especialidades complementarias y de apoyo derivadas de las mismas, que prestan servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización.

El área de hospitalización contará en los hospitales generales con camas de Cirugía General, Gineco-Obstetricia, Medicina Interna y Pediatría, donde se dará atención de las diferentes especialidades de rama.

Además deberá realizar actividades de prevención, curación y rehabilitación a los usuarios, así como de formación y desarrollo de personal para la salud e investigación científica;

II.- HOSPITAL DE ESPECIALIDADES: Es el establecimiento de segundo y tercer nivel para la atención de pacientes, de una o varias especialidades médicas, quirúrgicas o médico-quirúrgicas que presta servicios de urgencias, consulta externa, hospitalización y que deberá realizar actividades de prevención, curación, rehabilitación, formación y desarrollo de personal para la salud, así como de investigación científica, y

III.- INSTITUTO: Es el establecimiento de tercer nivel, destinado principalmente a la investigación científica, la formación y el desarrollo de personal para la salud. Podrá prestar servicios de urgencias, consulta externa y de hospitalización, a personas que

tengan una enfermedad específica, afección de un sistema o enfermedades que afecten a un grupo de edad.

**ARTÍCULO 71.-** Los establecimientos públicos, sociales y privados que brinden servicios de atención médica para el internamiento de enfermos, están obligados a prestar atención inmediata a todo usuario, en caso de urgencia que ocurra en la cercanía de los mismos.

**ARTÍCULO 72.-** Se entiende por urgencia, todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y que requiera atención inmediata.

**ARTÍCULO 73.-** El responsable del servicio de urgencias del establecimiento, está obligado a tomar las medidas necesarias que aseguren la valoración médica del usuario y el tratamiento completo de la urgencia o la estabilización de sus condiciones generales para que pueda ser transferido.

**ARTÍCULO 74.-** Cuando los recursos del establecimiento no permitan la resolución definitiva del problema se deberá transferir al usuario a otra institución del sector, que asegure su tratamiento y que estará obligada a recibirlo.

**ARTÍCULO 75.-** El traslado se llevará a cabo con recursos propios de la unidad que hace el envío, bajo la responsabilidad de su encargado y conforme a las normas respectivas.

De no contarse con los medios de transporte adecuados, se utilizarán los de la institución receptora.

**ARTÍCULO 76.-** El ingreso de usuarios a los hospitales, será voluntario, cuando éste sea solicitado por el propio enfermo y exista previamente indicación al respecto por parte del médico tratante.

**ARTÍCULO 77.-** Será involuntario el ingreso a los hospitales, cuando por encontrarse el enfermo impedido para solicitarlo por sí mismo, por incapacidad transitoria o permanente, sea solicitado por un familiar, tutor, representante legal u otra persona que en caso de urgencia solicite el servicio y siempre que exista previamente indicación al respecto por parte del médico tratante.

**ARTÍCULO 78.-** Se considera obligatorio el ingreso a los hospitales, cuando sea ordenado por la autoridad sanitaria para evitar riesgos y daños para la salud de la comunidad.

**ARTÍCULO 79.-** En caso de egreso voluntario, aún en contra de la recomendación médica, el usuario, en su caso, un familiar, el tutor o su representante legal, deberán firmar un documento en que se expresen claramente las razones que motivan el egreso, mismo que igualmente deberá ser suscrito por lo menos por dos testigos idóneos, de los cuales uno será designado por el hospital y otro por el usuario o la persona que en representación emita el documento.

En todo caso, el documento a que se refiere el párrafo anterior relevará de la responsabilidad al establecimiento y se emitirá por duplicado, quedando un ejemplar en poder del mismo y otro se proporcionará al usuario.

**ARTÍCULO 80.-** En todo hospital y siempre que el estado del paciente lo permita, deberá recabarse a su ingreso autorización escrita y firmada para practicarle, con

fines de diagnóstico terapéuticos, los procedimientos médico quirúrgicos necesarios de acuerdo al padecimiento de que se trate, debiendo informarle claramente el tipo de documento que se le presenta para su firma.

Esta autorización inicial no excluye la necesidad de recabar después la correspondiente a cada procedimiento que entrañe un alto riesgo para el paciente.

**ARTÍCULO 81.-** En caso de urgencia o cuando el paciente se encuentre en estado de incapacidad transitoria o permanente, el documento a que se refiere el artículo anterior, será suscrito por el familiar más cercano en vínculo que le acompañe, o en su caso, por su tutor o representante legal, una vez informado del carácter de la autorización.

Cuando no sea posible obtener la autorización por incapacidad del paciente y ausencia de las personas a que se refiere el párrafo que antecede, los médicos autorizadas del hospital de que se trate, previa valoración del caso y con el acuerdo de por lo menos dos de ellos, llevarán a cabo el procedimiento terapéutico que el caso requiera, dejando constancia por escrito, en el expediente clínico.

### **3.3. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS**

#### **Disposiciones generales aplicables a los establecimientos para la atención médica hospitalaria**

Los establecimientos para la atención médica hospitalaria deberán:

- Contar con la licencia sanitaria o aviso de funcionamiento, según corresponda al tipo de establecimiento y a las actividades que lleve a cabo.

- Contar con un responsable sanitario, de conformidad con los siguientes criterios:
  - ✓ El responsable sanitario de un establecimiento hospitalario, deberá ser un médico cuyo perfil, formación y experiencia correspondan a las actividades de atención médica que lleve a cabo dicho hospital;
  - ✓ Los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento que se encuentren ligados a un hospital, deberán contar con un responsable sanitario específico, de conformidad con lo que establece la legislación sanitaria vigente;
  - ✓ El responsable sanitario es el encargado de vigilar la organización y funcionamiento del establecimiento, por lo que debe observar las disposiciones aplicables en la materia;
  - ✓ Asegurar el manejo integral de los RPBI, de conformidad con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana referida en el numeral 3.9 de esta norma.
- La construcción, ampliación, rehabilitación, acondicionamiento y equipamiento de los establecimientos para la atención médica hospitalaria, requiere de permiso sanitario de construcción, de conformidad con lo que establecen, la presente norma y otras disposiciones jurídicas aplicables.
- Los establecimientos para la atención médica hospitalaria deberán tener delimitadas las diferentes unidades, áreas, servicios y locales que lo integran, en correspondencia con el programa médico y el programa médico-

arquitectónico, que sirvió de base para otorgar el permiso sanitario de construcción y la licencia sanitaria correspondiente.

- Utilizar materiales de construcción para los sistemas eléctricos, hidráulicos, sanitarios, hidrosanitarios, de aire acondicionado, de redes y de gases, que cumplan con las especificaciones establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.
- Tener identificadas las tuberías externas o visibles para agua, aire, gases y electricidad, con los colores que establece la Norma Oficial Mexicana referida en el numeral 3.8 de esta norma.
- Contar con acabados que no acumulen polvo, que sean de fácil limpieza y mantenimiento en los pisos, muros y plafones en las áreas de atención médica; además de que la superficie de los pisos deberá ser antiderrapante y en las áreas húmedas, las superficies serán de materiales repelentes al agua.
- Contar con las facilidades arquitectónicas y las dimensiones de las áreas, locales y circulaciones que permitan brindar la atención y movilización de los pacientes con comodidad, rapidez y seguridad, de acuerdo con sus características antropométricas y ergonómicas.
- Contar con las facilidades que permitan el arribo, entrada, salida y traslado seguro en el establecimiento, así como con aquellas circulaciones especiales para el tránsito y permanencia de adultos mayores y personas con discapacidad, de conformidad con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana referida en el numeral 3.17 de esta norma.

- Contar con la señalización que permita identificar las áreas y servicios de uso público del establecimiento para la atención médica, sin perjuicio de la señalización que establecen otras disposiciones jurídicas aplicables.
- Contar con la protección necesaria contra fauna nociva, conforme lo establecido en la Norma Oficial Mexicana referida en el numeral 3.5 de esta norma.
- Asegurar el suministro de los recursos de fluidos energéticos y gases medicinales indispensables para el funcionamiento adecuado, en forma ininterrumpida, del establecimiento para la atención médica.
- Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física, instalaciones, equipamiento mecánico y electromecánico del establecimiento, de acuerdo con los estándares recomendados por el fabricante, su vida útil y las necesidades de la unidad operativa, asimismo, registrarlo en las bitácoras de control. El personal que opera los equipos, debe comprobar documentalmente haber recibido capacitación en el uso, conservación y mantenimiento de los equipos que opera, según corresponda.
- ✓ El mantenimiento preventivo y correctivo del equipo médico, electro médico y de alta precisión, deberá llevarse a cabo de acuerdo con los estándares recomendados por el fabricante, su vida útil y las necesidades de la unidad hospitalaria, dichas acciones, deberán ser registradas en las bitácoras correspondientes.
- Las personas físicas, morales, representantes legales o la persona facultada para ello, en los establecimientos, que proporcionan servicios de atención

médica hospitalaria, de los sectores público, social y privado, en su caso, podrán solicitar la evaluación de la conformidad respecto de esta norma, ante los organismos acreditados y aprobados para dicho propósito.

### **3.4. CRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS**

Para conceptualizar el hospital actual en México debemos conocer a la perfección nuestro pasado, presente y futuro, la evolución de los hospitales desde la Conquista hasta el México posrevolucionario, la creación de hospitales para pobres y para ricos, que aún continúa; la beneficencia privada, la pública y el cambio de éstas con las Leyes de Reforma. En 1937 nace la Secretaría de Asistencia Pública, dedicada a hospitales, casas de cuna, asilos y orfanato. La fusión en 1943 de la Secretaría de Asistencia Pública con el Departamento de Salubridad, dio origen a la actual Secretaría de Salud. Nacen los seguros privados para enfermedades médicas mayores. Con el surgimiento de la seguridad social hay un cambio radical de la atención hospitalaria. El llamado Seguro Popular y su ley son los pilares en que se sostiene una de las fracciones del artículo IV constitucional, en su capítulo de garantías individuales. Los hospitales públicos en México crecieron lentamente y en ningún momento han logrado satisfacer la demanda de la población. Con la desconcentración y descentralización de los servicios de salud a los estados se inicia, por parte de éstos, la construcción de modernos hospitales. En la actual administración se pretende, aprovechando la infraestructura estatal, crear redes de atención hospitalaria. En las próximas décadas se tendrán que establecer

alternativas de los modelos de gestión clínica para sustituir el paradigma actual. El único sincretismo entre el hospital público y privado es que atienden enfermos.

Los hospitales nacen a principios de nuestra era creados por instituciones religiosas que subsistían de la caridad, no solo para atender enfermos sino también para recibir ancianos, niños huérfanos, siempre y cuando tuvieran la afiliación religiosa correspondiente. Así, reconocemos el Nosocomio Bizantino y el Maristan Islámico, considerando el Hospital del Monasterio del Pantocrátor en el año de 1136 como el primer centro médico; al parecer, el primer hospital que combinó la enseñanza de la medicina con la atención de enfermos fue establecido en la ciudad de Gandishapur en el siglo VI.<sup>1</sup> En el siglo XVIII, el hospital adquiere un carácter filantrópico seglar y es en el Hospital Italiano del Santo Espíritu donde cada paciente tenía ya su propia cama. Este modelo tuvo mucha influencia en América, particularmente en México y Perú.

El nacimiento de la seguridad social en México se da a través del Instituto Mexicano del Seguro Social, el cual al no existir infraestructura hospitalaria importante en el país, tiene que alquilar edificios y hospitales privados y se ve obligado a la construcción de unidades médicas en toda la República Mexicana, logrando en su momento el mayor número de camas hospitalarias y la modernización, sobre todo en provincia, de la atención hospitalaria, aunque ya en el Distrito Federal se habían creado los Institutos Nacionales de Cardiología, Nutrición y el Hospital Infantil. Vale la pena recordar que los primeros hospitales “en torre” fueron el Hospital Central Militar y el Hospital Colonia de Ferrocarriles Nacionales. Como complemento de la seguridad social nace el ISSSTE, que adquiere en la ciudad de México el edificio de

un hospital privado a medio construir para instalar su hospital de más alto nivel resolutivo: el Hospital 20 de noviembre.

Durante la primera mitad del siglo XX, la mayoría de los hospitales en México seguían teniendo las características de los nosocomios de los siglos anteriores; el Hospital General de la ciudad de México, el más moderno de tipo público, había sido edificado siguiendo el modelo de finales del siglo XIX de los hospitales europeos contruidos con pabellones para aislamiento. Es precisamente en las décadas de 1930 y 1940 cuando se inicia el modelo de construcción que prácticamente se utilizó el resto del siglo XX: en torre (figura 4). Mencionamos ya la construcción del Hospital Colonia y del Hospital Militar y en la década de 1940, del Instituto Nacional de Cardiología y el Hospital Infantil. Es en esa época cuando con motivo de la Segunda Guerra Mundial y con inversiones americanas, se inició la construcción de modernos hospitales en Tampico, Tamaulipas, y en el estado de Veracruz en los puertos de Tuxpan, Coatzacoalcos y Veracruz, así como en la población de Chimonco, en Perote;<sup>8</sup> en la Costa del Pacífico, en el puerto de Mazatlán Sinaloa; el Distrito Federal se ve beneficiado con el hoy Hospital “Manuel Gea González”. En 1945, al término de la guerra, se suspende la construcción de estos hospitales pero aprovechando esa infraestructura, la Secretaría de Salubridad y Asistencia elaboró un proyecto para construir una red federal de hospitales de tipo regional. Algunos de estos hospitales nunca fueron terminados en su momento y otros se encuentran en funcionamiento con modificaciones y modernizaciones. La Secretaría de Salubridad y Asistencia construyó hospitales en varios estados, aun cuando en muchos de ellos había dependencias estatales que prestaban atención hospitalaria a través de la beneficencia pública. Sin lugar a dudas, el gran desarrollo del Instituto Mexicano del

Seguro Social propició los nuevos proyectos para hospitales y sentó las bases de la escuela de arquitectura hospitalaria, teniendo en su momento en muchos estados los hospitales más modernos.<sup>5</sup> Entre 1970 y 1976, la Secretaría de Salud retomó el proyecto de la red federal de hospitales, construyendo y terminando algunas de las obras mencionadas, sin participación de autoridades estatales o municipales. Con la descentralización de los servicios de salud entre 1996 y 1997, se integran parcialmente los hospitales federales, estatales y municipales para formar redes de atención, lo que ha permitido que con inversiones estatales se logre el acceso de atención médica en regiones y zonas demasiado alejadas de las poblaciones con hospitales de alto nivel resolutivo, y se empieza a cerrar la brecha entre los hospitales del Distrito Federal y los hospitales ubicados en las regiones noroeste, occidente y el bajío, donde ya se habían desarrollado modernos hospitales. En el periodo 2000-2006 y para consolidar el proyecto de redes nacionales de hospitales, se buscan nuevos esquemas de financiamiento para su operación.

En México se cuenta con diferentes tipos de hospitales públicos: municipales, estatales, federales, y una gran red de hospitales del IMSS y en menor proporción del ISSSTE; Pemex cuenta con su propia infraestructura hospitalaria, actualmente subutilizada; por su parte, las Fuerzas Armadas disponen de hospitales propios. El número de hospitales privados es importante en todo México, pero la mayoría con muy pocas camas y bajo nivel resolutivo. El Distrito Federal es el sitio donde más sanatorios y hospitales privados de capacidad resolutiva existen, pero las empresas que actualmente operan estos hospitales empiezan a instalarse en otras ciudades importantes. El florecimiento de este nuevo modelo de atención ha sido consecuencia de los cambios en el perfil demográfico de México y la clara

insuficiencia de las instalaciones públicas, que por los costos actuales de la inversión se han ido rezagando en aspectos tecnológicos. Además, la política económica del neoliberalismo favorece más el desarrollo de hospitales privados que el de las instalaciones de seguridad social y de hospitales públicos. Lamentablemente, los hospitales privados prácticamente son empresas de lucro; en México existen grupos específicos de inversionistas que los están fomentando. Y aunque la atención pretende ser de alta calidad, la misión y visión son obtener altas utilidades para seguir reinvertiendo en otros estados e instalaciones hospitalarias. La mayoría de nuestra población no tiene acceso a ellos y la brecha entre los hospitales públicos y de la seguridad social comparada con los hospitales privados, es cada día más amplia.

La estructura hospitalaria indefectiblemente tiene que adaptarse a los nuevos cambios tecnológicos y a los requisitos sociales de bienestar. Los hospitales van a perder las grandes dimensiones de los construidos en las décadas de 1960 y 1970, convirtiéndose en hospitales abiertos, flexibles, con una conexión estrecha y bidireccional con el ámbito extra hospitalario. Los nuevos edificios hospitalarios, sin perder el carácter armónico del entorno, se enfocan hacia la doble función: edificios estéticos y funcionalmente dirigidos hacia los pacientes, que adquieren cada vez más el carácter de “clientes”. De estas ideas surge la enorme trascendencia del uso de la luz natural, los espacios abiertos y el equilibrio. El hospital actual abandona el carácter puro asistencial evitando el hacinamiento y la aglomeración, cambiándolo por la comodidad. Un aspecto asistencial de reciente actualidad marca el desarrollo de los nuevos hospitales: la esfera ambulatoria. La cirugía mayor ambulatoria, la cirugía de mínimo acceso, los hospitales de día, la hospitalización a domicilio,

etcétera, marcan el cambio a hospital abierto. Los nuevos hospitales inclinan la balanza hacia las actividades sin ingreso hospitalario (70 %), dedicando solo 30 % del espacio a esta necesidad de casos complejos y que precisan alta tecnología. La tendencia es hacia la disminución del ingreso hospitalario, evitar estancias innecesarias, reducción del número de camas y paradójicamente se incrementarán las estancias medias. El cliente ingresado será exclusivamente complejo: trasplantes, cardiopatías, enfermos oncológicos, cirugía, traumatología, etcétera. En este cambio de enfoque asistencial obligado por la presión social, entra a desempeñar un papel crucial la medicina extra hospitalaria, que debe formar parte del hospital como un todo. Muchos procedimientos preventivos y terapéuticos se practicarán fuera del hospital y los centros de referencia serán un escalón en la asistencia integral. La alta tecnología se pone a disposición de la comunidad de forma integral, y el desarrollo de las telecomunicaciones abre el hospital de forma bidireccional. El equilibrio en la función asistencial y en el bienestar del cliente va a marcar el ritmo de la atención a la salud en los próximos años. El hospital moderno debe combinar la alta tecnología con la actividad ambulatoria, la hospitalización individual con el hospital de día, la investigación molecular y genética con la prevención, la cirugía con la robótica, el aula de docencia con la telemedicina.

### **3.5. NORMAS LEGALES DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS**

- NOM-197-SSA1-2000: Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.

El Sistema Nacional de Salud debe garantizar la prestación de servicios para promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud, regulando los servicios médicos para que respondan a las demandas y necesidades de la población.

Los servicios médicos deben ser de alta calidad en todos los establecimientos, independientemente del subsector de salud al que pertenezcan, ya sea público, social o privado.

Las soluciones tecnológicas que se instrumenten en los establecimientos objeto de esta norma, deben ser el resultado de las demandas de actividades de promoción y prevención de la salud, así como aquéllas dirigidas al diagnóstico y tratamiento de las diversas patologías. Se debe indicar qué tecnologías diagnósticas, terapéuticas y de rehabilitación se utilizarán en los establecimientos médicos para atender correctamente tales demandas, lo cual integra el programa médico.

La indicación o el uso de las tecnologías para la salud dependen de la motivación, de los conocimientos, de las habilidades y las capacidades del personal de salud y de una correcta organización funcional de los establecimientos de atención que asegure realizar las actividades médicas. Para ello es indispensable contar con una adecuada integración de la infraestructura y el equipamiento.

En esta norma se presentan los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento para hospitales y consultorios de atención médica especializada, incluyendo la infraestructura y el equipamiento para ejercer actividades directivas y de formación de personal de salud, establecido como

obligatorio por la Ley General de Salud y su Reglamento en materia de prestación de Servicios de Atención Médica.

- NOM-001-SSA2-1993: Que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud. NOM-005-SSA2-1993 De los servicios de planificación familiar.

El 10% de la población mexicana presenta algún grado de deficiencia, discapacidad o impedimento que requiere de revisiones periódicas que coadyuven a un mejor estado de bienestar psicológico y social por lo que la mayoría de pacientes debe acudir a hospitales que cuenten con instalaciones adecuadas.

Un alto porcentaje de las unidades médicas carecen de las condiciones arquitectónicas idóneas por lo que se establecen los requerimientos para proporcionar a los discapacitados facilidades de acceso, tránsito y permanencia para que reciban la atención médica adecuada y oportuna requerida.

La Ley General de Salud determina en el artículo 180, que la Secretaría de Salud y los Gobiernos de las Entidades Federativas, en coordinación con otras instituciones públicas, promoverán que en los lugares en que se prestan servicios públicos, se dispongan de las facilidades para las personas discapacitadas, para lo cual se propone el presente proyecto de Norma Oficial Mexicana.

- NOM-007-SSA2-1993: Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.

La mayoría de los daños obstétricos y los riesgos para la salud de la madre y del niño pueden ser prevenidos, detectados y tratados con éxito, mediante la aplicación de procedimientos normados para la atención, entre los que destacan el uso del enfoque de riesgo y la realización de actividades eminentemente preventivas y la eliminación o racionalización de algunas prácticas que llevadas a cabo en forma rutinaria aumentan los riesgos. Las acciones propuestas tienden a favorecer el desarrollo normal de cada una de las etapas del proceso gestacional y prevenir la aparición de complicaciones, a mejorar la sobrevivencia materno-infantil y la calidad de vida y adicionalmente contribuyen a brindar una atención con mayor calidez.

De esta manera procedimientos frecuentemente usados para aprontar el parto, por señalar sólo algunos ejemplos, la inducción del mismo con oxitocina o la ruptura artificial de las membranas amnióticas, han sido revalorados en vista de que no aportan beneficios y sí contribuyen a aumentar la morbilidad y mortalidad materno-infantil, por lo que su uso debe quedar limitado a ciertos casos muy seleccionados. Otros como la anestesia utilizada indiscriminadamente en la atención del parto normal, efectuar altas proporciones de cesáreas en una misma unidad de salud o el realizar sistemáticamente la revisión de la cavidad uterina postparto, implican riesgos adicionales y su uso debe efectuarse en casos cuidadosamente seleccionados. Algunos de estos procedimientos aún persisten como parte de

las rutinas en la atención del parto, por lo que deben modificarse en las instituciones. No se trata de limitar el quehacer de los profesionistas, sino que a partir del establecimiento de lineamientos básicos se contribuya a reducir los riesgos que pudieran asociarse a las intervenciones de salud. En la medida que se cuente con tecnología de mayor complejidad y por ende con el personal idóneo para su manejo e indicación precisa, este tipo de avances en la medicina deben ser utilizados.

Las acciones de salud pueden ser reforzadas si la madre recibe la orientación adecuada sobre los cuidados prenatales y los signos de alarma que ameritan la atención médica urgente y se corresponsabiliza junto con su pareja (o familia), y con el médico en el cuidado de su propia salud.

A fin de mejorar los servicios a la población materno-infantil, en algunas instituciones se han desarrollado normas y procedimientos para la atención en la materia, como es el caso del parto psicoprofiláctico, pero no tienen difusión generalizada ni un carácter uniforme, bien sea porque no son revisadas periódicamente o porque en algunos casos se adolece del conocimiento actualizado. Este tipo de prácticas en las unidades que han desarrollado su utilización y cuando la mujer lo solicite lo pueden llevar a cabo.

Como puede verse, es necesario efectuar algunos cambios en los procedimientos de la atención materno-infantil que deben ser normados a fin de garantizar su cumplimiento en todo el país. De esta manera la Norma contribuirá a corregir desviaciones actualmente en uso, que afectan la calidad de la atención y señalará pautas específicas a seguir para disminuir la

mortalidad y la morbilidad materna e infantil, atribuible a la atención por parte de los prestadores de servicios y las instituciones.

- NOM-014-SSA2-1994: Para la prevención, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer uterino.

La prevención, control y tratamiento del Cáncer del Cuello del Utero y Mamario constituye una prioridad en nuestro país. En países en desarrollo como México, los cambios de estilo de vida producidos en los últimos 50 años han modificado los patrones de enfermar y morir, determinando un gran reto para los servicios de salud.

Por tal razón, los sistemas de salud deberán responder a este cambio y adoptar nuevas estrategias ante los problemas de salud actuales como el cáncer, no sólo para atender la creciente demanda de los servicios por padecimientos neoplásicos, sino cambiar el enfoque en la prestación de los servicios a través del fortalecimiento en la prevención de estas enfermedades.

El Sistema Nacional de Salud en México, debe adecuarse al incremento que el cáncer del cuello del útero y mamario han tenido en los últimos años. Estos cánceres ocupan para 1992, el 1o. y 2o. lugar, respectivamente, como causa de mortalidad en la mujer de 25 años y más, con tasas de 23.7 para cáncer del cuello del útero y 13.9 para cáncer mamario, que comparadas con las de 19.7 para cáncer del cuello del útero y 9.5 para cáncer mamario en 1980, representan aumentos de 20% y 46%, respectivamente.

Ante la magnitud del problema, es necesario fortalecer, como estrategia principal, la coordinación de los sectores públicos y privados para afrontar

estos padecimientos con mayor eficiencia y efectividad. Será también importante lograr una participación activa de la comunidad en la solución de estas enfermedades.

Los beneficios que se esperan obtener de la aplicación de la Norma Oficial Mexicana del Cáncer Cérvico Uterino y Mamario son una reducción de la mortalidad y morbilidad, así como de las complicaciones que estos padecimientos generan.

- NOM-017-SSA2-1994: Para la vigilancia epidemiológica

En nuestro país, la vigilancia epidemiológica es un sistema que recolecta información sobre los diversos eventos de interés médico epidemiológico, capaz de analizar la información y proporcionar un panorama sólido que permita iniciar, profundizar o rectificar acciones de prevención y control. La información respecto a los daños y riesgos para la salud representa un insumo importante de la vigilancia epidemiológica. La Norma Oficial Mexicana para la vigilancia epidemiológica establece los padecimientos y riesgos que están sujetos a notificación e investigación, así como la frecuencia con que éstas deben realizarse, de acuerdo con su trascendencia. Las acciones de vigilancia epidemiológica se apoyan en el Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica, SINAVE, el cual se concibe como el conjunto de relaciones formales y funcionales, en el cual participan coordinadamente las instituciones del Sistema Nacional de Salud, para llevar a cabo de manera oportuna y uniforme la vigilancia epidemiológica.

El SINAVE tiene por objeto obtener conocimientos oportunos, uniformes, completos y confiables referentes al proceso salud-enfermedad en la población, a partir de la información generada en los servicios de salud en el ámbito local, intermedio y estatal, o sus equivalentes institucionales, para ser utilizados en la planeación, capacitación, investigación y evaluación de los programas de prevención, control, eliminación y erradicación y, en su caso, de tratamiento y rehabilitación.

- NOM-127-SSA1-1994: Salud ambiental, agua para uso y consumo humano- Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.

El abastecimiento de agua para uso y consumo humano con calidad adecuada es fundamental para prevenir y evitar la transmisión de enfermedades gastrointestinales y otras, para lo cual se requiere establecer límites permisibles en cuanto a sus características bacteriológicas, físicas, organolépticas, químicas y radiactivas.

Con el fin de asegurar y preservar la calidad del agua en los sistemas, hasta la entrega al consumidor, se debe someter a tratamientos de potabilización.

- NOM-146-SSA1-1996: Salud Ambiental. Responsabilidades sanitarias en los establecimientos de diagnóstico médico con Rayos X.

Esta Norma Oficial Mexicana establece los requisitos sanitarios que deben cumplir los Titulares, Responsables, Asesores Especializados en Seguridad Radiológica y establecimientos de diagnóstico médico que utilicen equipos

generadores de radiación ionizante (Rayos X) para su aplicación en seres humanos, con el fin de garantizar la protección a pacientes, personal ocupacionalmente expuesto y público en general.

Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria en el Territorio Nacional para todos los Titulares, Responsables, Asesores Especializados en Seguridad Radiológica y establecimientos de diagnóstico médico que utilicen equipos generadores de radiación ionizante (Rayos X) para su aplicación en seres humanos, quedando incluidos los estudios panorámicos dentales y excluidas las aplicaciones odontológicas convencionales.

- NOM-156-SSA1-1996: Salud Ambiental. Requisitos técnicos para las instalaciones en establecimientos de diagnóstico médico con Rayos X.

Esta Norma Oficial Mexicana establece los criterios de diseño, construcción y conservación de las instalaciones, en establecimientos de diagnóstico médico con Rayos X para su aplicación en seres humanos, con el fin de garantizar la protección a pacientes, personal ocupacionalmente expuesto y público en general.

Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria en territorio nacional para todas las instalaciones fijas o móviles en establecimientos de diagnóstico médico en seres humanos, que utilizan equipos generadores de radiación ionizante (Rayos X) en los que se incluyen los estudios panorámicos dentales y se excluyen las aplicaciones odontológicas convencionales.

- NOM-157-SSA1-1996: Salud Ambiental. Protección y seguridad radiológica en el diagnóstico médico con Rayos X.

Esta Norma Oficial Mexicana establece los criterios y requisitos de protección radiológica que se deben aplicar en el uso de rayos X con fines de diagnóstico médico.

Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria en territorio nacional para todas las instalaciones fijas o móviles en establecimientos de diagnóstico médico en seres humanos, que utilizan equipos generadores de radiación ionizante (rayos X) en los que se incluyen los estudios panorámicos dentales y se excluyen las aplicaciones odontológicas convencionales.

- NOM-158-SSA1-1996: Salud Ambiental. Especificaciones técnicas para equipos de diagnóstico médico con Rayos X.

Esta Norma Oficial Mexicana establece los requisitos técnicos para la adquisición y vigilancia del funcionamiento de los equipos de diagnóstico médico con rayos X para su aplicación en seres humanos.

Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria en Territorio Nacional, para todos los equipos de rayos X fijos, móviles o portátiles en los que se incluyen los estudios panorámicos dentales y se excluyen las aplicaciones odontológicas convencionales

- NOM-166-SSA1-1997: Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

La presente Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer los requisitos que deben satisfacerse para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

La aplicación de la presente norma es obligatoria en el territorio nacional para los profesionales, técnicos y auxiliares para la salud de los sectores pública, social y privada que intervengan en la organización y funcionamiento de laboratorios clínicos.

- NOM-168-SSA1-1998: Del expediente clínico.

El Programa de Reforma del Sector Salud plasma la mejoría de la calidad de la atención en la prestación de los servicios de salud, como uno de los principales objetivos que en materia de salud se definieron en el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000. Alcanzar tal objetivo implica fortalecer y complementar los servicios y sus componentes.

Destaca por su importancia, el presente ordenamiento dirigido a sistematizar, homogeneizar y actualizar el manejo del expediente clínico que contiene los registros de los elementos técnicos esenciales para el estudio racional y la solución de los problemas de salud del usuario, involucrando acciones preventivas, curativas y rehabilitadoras y que se constituye como una herramienta de obligatoriedad para los sectores público, social y privado del Sistema Nacional de Salud.

Esta Norma representa el instrumento para la regulación del expediente clínico y orienta al desarrollo de una cultura de la calidad, permitiendo los

usos: médico, jurídico, de enseñanza, investigación, evaluación, administrativo y estadístico.

Es importante señalar que para la correcta interpretación de la presente Norma Oficial Mexicana se tomarán en cuenta, invariablemente, los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, especialmente el de la libertad prescriptiva en favor del personal médico a través de la cual los profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas para la salud, habrán de prestar sus servicios a su leal saber y entender, en beneficio del usuario, atendiendo a las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que presten sus servicios.

- NOM-170-SSA1-1998: Para la práctica de anestesiología.

La Anestesiología es una rama de la medicina especializada en la atención médica de los pacientes que son sometidos a procedimientos médico-quirúrgicos, obstétricos o de otra índole, en estado de inconsciencia, insensibilidad al dolor, al estrés emocional o a una combinación de los anteriores, producidos por la administración por distintas vías de sustancias farmacológicas, por lo que también se dedica al cuidado y protección de las funciones de sistemas vitales como el nervioso central, al nervioso autónomo, el cardiovascular, el respiratorio, el hepato-renal y el hematopoyético, con el propósito de mantener la homeostasis del organismo humano. Sus campos de aplicación se extienden al cuidado de pacientes que son sometidos a procedimientos diagnósticos o terapéuticos, al tratamiento del dolor agudo y

crónico y al manejo de enfermos graves a solicitud del médico a cargo de la unidad de cuidados intensivos.

Todas las acciones de esta especialidad se realizan antes, durante y después de los procedimientos incluidos en su área de influencia.

La importancia y trascendencia de los procedimientos anestésicos ha crecido al ritmo y velocidad con que aparecen nuevos conocimientos y técnicas, que permiten al cirujano abordar prácticamente todas las estructuras del organismo humano, en un afán plausible de recuperar la salud y prolongar la vida útil.

La responsabilidad del médico especialista en anestesiología es ahora mayor en un proceso que va desde el estudio y valoración del paciente previo a la aplicación de la anestesia, para seleccionar el procedimiento de menor riesgo y más apropiado a cada situación, la aplicación correcta y oportuna del mismo, vigilando permanentemente las condiciones trans-operatorias del paciente hasta la recuperación post-anestésica, que implica la eliminación del estado provocado y la estabilidad completa de sus funciones.

Es necesario considerar al cuidado anestésico como un proceso que abarca tres etapas pre, trans y post-anestésica y documentarlo para reflejar estos componentes.

- NOM-171-SSA1-1998: Para la práctica de hemodiálisis.

La insuficiencia renal en sus dos variedades, aguda y crónica puede ser tratada con la modalidad de terapia substitutiva conocida como Hemodiálisis.

Dicho procedimiento, junto con medidas médicas y nutricionales modifican, para bien, el panorama de los enfermos con insuficiencia renal.

En marzo de 1995, ante la escasez de Programa de Hemodiálisis, se reunieron en la ciudad de Morelia, representantes de la Facultad de Medicina de la U.N.A.M., de la Academia Nacional de Medicina, del Consejo Mexicano de Nefrología, del Instituto Mexicano de Investigaciones Nefrológicas y de la Sociedad Mexicana de Nefrología; e hicieron las siguientes sugerencias: impulsar la enseñanza de la Nefrología en las escuelas y facultades de medicina; entrenar más residentes en Nefrología; evitar el manejo de pacientes en diálisis por médicos no nefrólogos; promover programas modernos de hemodiálisis bajo un sistema de regulación sanitaria; promover la creación de nuevas plazas de nefrólogos en el sector oficial, promover programa de trasplantes renales y optimizar los programas de diálisis Peritoneal.

Este documento tiene como propósito el de especificar con claridad las reglas, los procedimientos y los requerimientos de las Unidades de Hemodiálisis.

Es importante señalar que para la correcta interpretación de la presente Norma Oficial Mexicana y sin perjuicio de la aplicación de la Legislación Sanitaria, se tomarán en cuenta, invariablemente, los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, especialmente el de la libertad prescriptiva en favor del personal médico, a través del cual los profesionales y auxiliares de las disciplinas para la salud habrán de prestar sus servicios a su leal saber y entender, en beneficio del paciente, atendiendo a las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que presten sus servicios.

- NOM-173-SSA1-1998: Para la atención integral a personas con discapacidad.

La discapacidad ha representado un problema de salud pública, sujeto a cambios relacionados con el momento sociopolítico que vive el país.

La Organización Mundial de la Salud reporta que a nivel mundial el 10% de la población padece algún tipo o grado de discapacidad; por lo anterior, se estima que en México existen actualmente poco más de 9.5 millones de personas que presentan un tipo o grado de discapacidad; estas cifras se presentan de manera diferente en las entidades federativas del país, incluso en el interior de ellas por las diferentes condiciones económicas, sociales y culturales, tales como la pobreza, la marginación social, el déficit en la atención, la malnutrición, el acelerado crecimiento de la población, la falta de una oportuna prestación de servicios de salud, las desigualdades sociales, así como todo aquello relacionado con la cobertura de acciones dirigidas a prevenir y restaurar la salud de los integrantes de la comunidad, y los cambios sociales que han desencadenado acciones de violencia extrema.

El artículo 4o. Constitucional otorga a toda persona el derecho a la protección de la salud. El Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 señala el compromiso de lograr la cobertura universal de salud, avanzar en la equidad y en el mejoramiento de la calidad de los servicios, por lo que para el futuro, es necesario hacer cambios en los sistemas institucionales de salud, que faciliten el trabajo en equipo multidisciplinario, responsable de ejercer acciones congruentes que marquen las estrategias de cómo organizar programas de atención integral para personas con discapacidad. Estos profesionales de la

salud, deben ser personas de diferentes disciplinas comprometidas con el desarrollo de los programas en materia de prevención y rehabilitación biopsicosocial, basados en el diagnóstico integral que indique el tratamiento a realizar durante el proceso de rehabilitación, buscando con esto una atención oportuna y adecuada, que favorezca su integración basada en el respeto y garantice el ejercicio de sus derechos y la igualdad de oportunidades, a las personas con discapacidad.

- NOM-178-SSA1-1998: Que establece los requisitos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

Las circunstancias en las cuales, se han desarrollado la infraestructura y el equipamiento de las unidades de Atención Médica, no han dado la oportunidad, ni el tiempo necesario, para crear mecanismos efectivos de planeación y control de los mismos, lo que ha originado diversas deficiencias técnicas y administrativas.

La presente Norma Oficial Mexicana plantea soluciones en el nivel más elemental de establecimientos de atención médica.

En este contexto, la organización apropiada de la infraestructura y el equipamiento de los servicios de salud, se constituye en tema de primordial importancia. El funcionamiento adecuado de los establecimientos de atención médica está en relación directa con los conocimientos, habilidades, destrezas, motivación y ética del personal de salud, para que utilice adecuadamente la tecnología que se pone a su disposición como parte de la infraestructura y

equipamiento. Con el propósito de facilitar la prestación de los servicios de atención médica mediante actividades técnicas y profesionales de alta calidad, se establecen los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento para las Unidades de Atención Médica que proporcionan servicios a pacientes ambulatorios.

- NOM-001-ECOL-1996: Que establece los límites máximos permisibles de contaminantes de las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales. Con el objeto de proteger su calidad y posibilitar sus usos, y es de observancia obligatoria para los responsables de dichas descargas. Esta Norma Oficial Mexicana no se aplica a las descargas de aguas provenientes de drenajes pluviales independientes.
- NOM-002-ECOL-1996: Que establece los límites permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal con el fin de prevenir y controlar la contaminación de las aguas y bienes nacionales, así como proteger la infraestructura de dichos sistemas, y es de observancia obligatoria para los responsables de dichas descargas. Esta Norma no se aplica a la descarga de las aguas residuales domésticas, pluviales, ni a las generadas por la industria, que sean distintas a las aguas residuales de proceso y conducidas por drenaje separado.
- NOM-087-ECOL-1995: Que establece los requisitos para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición

final de los residuos peligrosos biológico-infecciosos que se generan en establecimientos que prestan atención médica.

El manejo de los residuos peligrosos biológico-infecciosos en los establecimientos que prestan atención médica constituye un gran problema a nivel nacional, por lo que es necesario el establecimiento de requisitos para su control.

- NOM-026-STPS-1998: Colores y señales de higiene e identificación de riesgo por fluidos conducidos en tuberías.
- NOM-001-SEDE-1999: Instalaciones eléctricas, utilización.

La presente norma oficial mexicana de instalaciones eléctricas, en adelante NOM, cuyo proyecto fue publicado el 22 de diciembre de 1997, en el Diario Oficial de la Federación toma en cuenta los comentarios recibidos que fueron analizados y aceptados por el CCNNIE así como las opiniones y aportaciones de las instituciones y diversas organizaciones. La estructura de la NOM responde a las necesidades técnicas que requieren la utilización de las instalaciones eléctricas en el ámbito nacional; se cuida el uso de vocablos y se respetan los términos habituales, para evitar confusiones en los conceptos. Asimismo se han ordenado los textos procurando claridad de expresión y unidad de estilo para una más específica comprensión. Lo que hará más fácilmente atendible sus disposiciones. Se ha apegado el uso de las unidades al Sistema General de Unidades de Medida, único legal y de uso obligatorio en los Estados Unidos Mexicanos, con las excepciones y consideraciones permitidas en la NOM-008-SCFI vigente. En la sección 5 “Lineamientos para la aplicación de las especificaciones de la NOM”, se establece la metodología

para la apropiada aplicación de las disposiciones establecidas y una guía general para su interpretación formal.

- **REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SALUD EN MATERIA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ATENCION MEDICA** (Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14/05/1986.)
- ✓ **CAPÍTULO III Disposiciones para la Prestación de Servicios de Consultorios.**

### **3.6. INFRACCIONES Y SANCIONES EN LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS.**

#### **3.6.1. NORMA Oficial Mexicana NOM-197-SSA1-2000, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.**

El Sistema Nacional de Salud debe garantizar la prestación de servicios para promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud, regulando los servicios médicos para que respondan a las demandas y necesidades de la población.

Los servicios médicos deben ser de alta calidad en todos los establecimientos, independientemente del subsector de salud al que pertenezcan, ya sea público, social o privado.

Las soluciones tecnológicas que se instrumenten en los establecimientos objeto de esta norma, deben ser el resultado de las demandas de actividades de promoción y prevención de la salud, así como aquéllas dirigidas al diagnóstico y tratamiento de las diversas patologías. Se debe indicar qué tecnologías diagnósticas, terapéuticas y de rehabilitación se utilizarán en los establecimientos médicos para atender correctamente tales demandas, lo cual integra el programa médico.

La indicación o el uso de las tecnologías para la salud dependen de la motivación, de los conocimientos, de las habilidades y las capacidades del personal de salud y de una correcta organización funcional de los establecimientos de atención que asegure realizar las actividades médicas. Para ello es indispensable contar con una adecuada integración de la infraestructura y el equipamiento.

En esta norma se presentan los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento para hospitales y consultorios de atención médica especializada, incluyendo la infraestructura y el equipamiento para ejercer actividades directivas y de formación de personal de salud, establecido como obligatorio por la Ley General de Salud y su Reglamento en materia de prestación de Servicios de Atención Médica.

Esta Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer los requisitos mínimos de infraestructura y de equipamiento para los hospitales y consultorios que presten atención médica especializada.

Esta Norma Oficial Mexicana es obligatoria para todos los hospitales de los sectores público, social y privado, cualquiera que sea su denominación, que

realicen internamiento de enfermos para la ejecución de los procesos de diagnóstico, tratamiento médico o quirúrgico, o rehabilitación y para los consultorios que presten atención médica especializada.

Todo establecimiento de atención médica que se menciona en esta Norma Oficial Mexicana debe:

- Definir las diferentes unidades, áreas y espacios que lo integran, de acuerdo con lo que se describa en las actividades médicas del establecimiento.
- Contar con un responsable sanitario de acuerdo a la normatividad vigente, además para establecimientos que cuenten con servicios de auxiliares de diagnóstico y apoyo médico, deben contar con los responsables que se indican en otras normas oficiales mexicanas aplicables. Para los consultorios independientes de atención médica especializada, el médico es el responsable sanitario.
- De acuerdo a la magnitud del establecimiento, el responsable sanitario puede delegar funciones en personal capacitado, como administradores, jefes de servicios o en los comités intrahospitalarios.
- El responsable sanitario, jefe de servicio o los comités intrahospitalarios, según sea el caso, son los encargados de verificar la existencia de manuales de operación y, en su caso, de buenas prácticas de los dispositivos médicos, así como, de los accesorios para su funcionamiento, en los servicios del establecimiento; efectuar o revisar las anotaciones referentes a las acciones de calibración y mantenimiento, así como, de la capacitación del personal que labore en el establecimiento, registrando en las bitácoras correspondientes.

- Contar con las facilidades arquitectónicas, de mobiliario, instrumental y equipo en cantidad suficiente, para efectuar las actividades médicas que proporcione el establecimiento, disponiendo de un área apropiada para espera, así como, de servicios sanitarios, los cuales de acuerdo a la organización arquitectónica y funcional del establecimiento pueden ser compartidos por las diferentes áreas.
- Los establecimientos que se construyan deben considerar las condiciones del terreno, acorde al medio ambiente físico y natural.
- En localidades donde es reconocido el riesgo potencial de ciclones, sismos, inundaciones, desgajamientos y grietas, es necesario establecer las condiciones de seguridad en la construcción de nuevos establecimientos, contenidas en los ordenamientos legales correspondientes, cumpliendo con las indicaciones para unidades tipo D (de alta seguridad) y proteger con medidas especiales las áreas prioritarias, que deben seguir funcionando después de un desastre natural o provocado. Esto incluye el fijar los aparatos y equipos a la infraestructura de tal forma que esto no dañe dicha estructura.
- Utilizar materiales de construcción, instalaciones eléctricas, hidráulicas, sanitarias y de gases que cumplan con las normas oficiales mexicanas aplicables.
- Contar con la protección necesaria contra fauna nociva, conforme a lo establecido en la NOM178 SSA1-1998.
- Considerar en el proyecto arquitectónico lo necesario tanto para un acceso directo, rápido y seguro al establecimiento, así como para el egreso,

incluyendo lo necesario para las personas con discapacidad y adultos mayores, de acuerdo con lo que establece la NOM-001-SSA2-1993. Esto incluye los mecanismos de transporte y movimiento de pacientes dentro del establecimiento de manera que garantice la seguridad integral del paciente.

- Asegurar el suministro de los insumos energéticos y de consumo necesarios, como son los de energía eléctrica con los circuitos e interruptores adecuados, cumpliendo con la NOM-001-SEDE1999 y la NOM-127-SSA1-1993, referente a la calidad del agua potable para uso y consumo humanos.
- Asegurar el manejo integral de los residuos peligrosos biológico-infecciosos, de acuerdo con lo que indica la NOM-087-ECOL-1995.
- Los criterios para la aplicación de acabados son, en el caso de pisos: materiales antiderrapantes, lisos, lavables; para muros: materiales lisos y que no acumulen polvo; para áreas húmedas: superficies repelentes al agua; para plafones: superficie lisa, continua, de fácil limpieza y mantenimiento.
- Brindar mantenimiento preventivo, correctivo y sustitutivo a todo el equipo médico, de acuerdo a los estándares recomendados por el fabricante y las necesidades de la unidad operativa; llevando una bitácora específica para cada equipo que así lo requiera, conforme a lo establecido en los apéndices normativos. Así como dictaminar la baja de los equipos y realizar procedimientos para sustitución o incorporación de equipos apropiados a las necesidades y condiciones de infraestructura de la unidad operativa.
- Las acciones de mantenimiento deben incluir la infraestructura, instalaciones y equipamiento del establecimiento y realizarse por personal capacitado, ya sea

del propio establecimiento o de acuerdo a lo convenido en el contrato respectivo, el cual debe ser mostrado en caso necesario.

- Se debe establecer dentro del programa médico-arquitectónico, elaborado conjuntamente entre los responsables del equipamiento, con la participación de expertos médicos y profesionales, evaluadores de tecnologías y los encargados del diseño y desarrollo del proyecto, la dimensión de áreas y espacios, las características de las instalaciones requeridas para el equipo, mobiliario y actividades a realizar.
- Se debe cumplir con lo indicado en la NOM-001-SEDE-1999 que establece las características de cableado, enchufes y suministros de energía eléctrica, con sus correspondientes sistemas y subsistemas de emergencia. No se debe utilizar enchufes múltiples ni extensiones.
- Todos los establecimientos que manejen oxígeno y óxido nitroso como gases medicinales, deben disponer de una central de gases exclusiva para el suministro seguro e ininterrumpido de estos dos tipos de gas. La Central de Gases debe ubicarse en un lugar accesible que facilite la carga y descarga de los contenedores.
- La Central de Gases sólo debe dar cabida a los contenedores e instalaciones necesarias para la distribución de gases, mantenerse limpia, sin botes de basura o restos de materiales de cualquier tipo, debe estar techada, con piso de cemento, con suficiente ventilación al exterior, con el frente de malla ciclónica y puerta asegurada para impedir el paso de personal no autorizado. Con la señalización de peligro; la prohibición de: fumar, manejar aceites o

lubricantes de origen mineral. Alejada de fuentes de calor y de energía eléctrica. En caso de necesitar rampa de acceso vehicular ésta no puede tener materiales flamables (asfalto).

- La Central de Gases debe disponer como mínimo de un manifold exclusivo para oxígeno y otro, en su caso, para óxido nitroso.
- El manifold para oxígeno debe contar con dos bancadas, de cuando menos un cilindro en cada una de ellas, de tal manera que una bancada esté en servicio y la otra se utilice como respaldo.
- Los cilindros no pueden ser sacados de la Central de gases para utilizarlos en otro servicio.
- Los cabezales deben conectarse a una válvula reguladora tipo manual o automático, con dos o más entradas y una salida para la red de distribución. En la línea de distribución debe existir el control con dispositivos que miden y regulan la presión en la red de distribución.
- Los cilindros de alta presión (hasta 220 kg/cm<sup>2</sup>) para oxígeno, en forma gaseosa, deben conectarse al cabezal con la unión CGA 540 (22.903 mm-14NGO-Ext.-Der), disponer por cilindro de una válvula unidireccional, válvula de seccionamiento y un dispositivo de alivio de presión.
- Los cilindros de alta presión (hasta 220 kg/cm<sup>2</sup>) para oxígeno, en forma gaseosa, deben tener el hombro o parte superior del cilindro, pintado de color verde (Pantone 575 C) y con etiqueta que describe el contenido. Además de una cruz de color rojo que mida cuando menos 5 cm, que indica que el contenido es de grado medicinal. Todos los cilindros deben estar fijos a la infraestructura.

- Los termos portátiles de baja presión (hasta 16.5 kg/cm<sup>2</sup>), con oxígeno en forma líquida, se identifican con etiqueta circular de color verde (Pantone 575 C) con la descripción del contenido o con varias etiquetas que aseguren su visibilidad, desde cualquier ángulo de observación. Cuando el tanque exterior del termo sea construido con acero al carbón, además de estar pintado de color blanco debe tener tanto la descripción de las características del tanque como las etiquetas que los identifiquen y describan el contenido.
- El responsable sanitario del establecimiento deberá estar informado de las modificaciones de la Central de Gases y de las conexiones con asesoría de la compañía proveedora de gases, lo cual debe quedar debidamente asentado en la bitácora.
- El control de la línea de distribución del gas, ubicado en la Central de Gases, debe tener un sensor para el monitoreo de la presión de trabajo.
- El sensor para monitoreo de la presión del gas debe activar el sistema de alarma, cuando la presión en la línea de distribución disminuya 25% de la presión nominal de trabajo.
- Las alarmas activadas por el sensor de presión son de tipo sonoro y luminoso, en número mínimo de dos, una ubicada en la Central de Gases y otra en un área del establecimiento, que garantice la presencia de personal responsable durante las 24 horas del día.
- El manifold para óxido nítrico debe contar cuando menos con una bancada de dos cilindros, uno en servicio y otro de reserva, cada uno con válvula de aislamiento, regulador de presión y manómetro conectados al cabezal con la

unión CGA 326 (20.95 mm-14NGO-Ext-Der). El cabezal se conecta a la válvula de recepción-distribución.

- Los cilindros de alta presión (hasta 100 kg/cm<sup>2</sup>) para óxido nitroso, en forma licuada, deben tener el hombro o parte superior del cilindro pintada de color azul (Pantone 2758 C) y con etiqueta que describe el contenido.
- Los termos portátiles de baja presión (hasta 27.5 kg/cm<sup>2</sup>) que contienen óxido nitroso en forma licuada, si son construidos con acero inoxidable, utilizan como identificador etiqueta de color azul con la descripción del contenido. Cuando sean de acero al carbón, además de estar pintados de color blanco deben tener una etiqueta circular o varias, de manera que se asegure su visibilidad desde cualquier ángulo de observación. Su conexión al cabezal debe ser con la válvula CGA 326 (20.95 mm-14NGO-Ext-Der).
- Las líneas de distribución para cada uno de estos gases, deben ser de tipo exterior y fijas a los muros, deben identificarse con etiquetas y rotulación verde, para oxígeno, y con etiquetas y rótulos azules para óxido nitroso, lo cual debe realizarse a todo lo largo de la tubería, hasta las tomas de servicio final.
- El responsable sanitario del establecimiento en coordinación con los proveedores autorizados registrados ante la Secretaría de Salud, deben revisar que los contenedores tengan la cruz de color rojo que especifica el grado medicinal y la etiqueta del contenido. Así como de capacitar al personal de la unidad, involucrado en el manejo y distribución de los gases medicinales.

- El trasvase de gas debe ser efectuado por personal capacitado de la compañía proveedora, la cual debe llenar en sus instalaciones, los diversos tipos de cilindros que formen parte de un equipo médico.
- El responsable sanitario del establecimiento o la persona en que delegue la función debe garantizar, con asesoría del proveedor, la correcta operación de toda la instalación, incluyendo la bancada y el cabezal de respaldo.
- Se debe cumplir con lo indicado en los apéndices normativos "AJ" el diagrama de un manifold para oxígeno, "AK" el diagrama de uno para óxido nitroso y considerar el apéndice informativo "D" un resumen del Manual de Buenas Prácticas en el Manejo de Gases Medicinales y sus instalaciones.
- Los establecimientos deben tener un sistema de almacenamiento de agua que mantenga la potabilidad de la misma y, en su caso, instalar los sistemas de tratamiento o de complemento que sean necesarios.
- El área administrativa debe comprobar la calidad del agua y asentar el registro en una bitácora que debe estar disponible para cualquier revisión o verificación ya sea interna a cargo del Comité de infecciones intrahospitalarias, o externa por parte de las autoridades sanitarias.
- El sistema de provisión de agua debe considerar la existencia de toma especial en los servicios que lo requieran y de sistemas de distribución para emergencia.
- La central de enfermeras debe contar con lavabo, surtidor de jabón, toallas, mueble para guarda de medicamentos y materiales de curación y, facilidades de acceso a las áreas de apoyo: ropería, utilería, séptico, aseo y sanitario, además de lo que se especifica en particular en los servicios.

- Los vestidores para el personal deben proporcionar aislamiento para cambio de ropa, así como, seguridad para la guarda de pertenencias. En su diseño deben considerarse tres áreas: una seca con armarios para vestirse, otra semi-húmeda para excusados y mingitorios con lavamanos y otra húmeda para regaderas.

- Requerimientos para los laboratorios. Todos los laboratorios deben contar con: Ventilación suficiente natural o por medios mecánicos de acuerdo al tipo de pruebas que se ejecuten y con iluminación suficiente con control local de luz y de los enchufes que suministran la corriente eléctrica.

En caso de equipo automatizado, se debe adaptar el espacio a los requerimientos de luz, humedad y temperatura que indique la guía mecánica correspondiente.

Instalaciones apropiadas de agua potable para los tipos de aparatos, materiales y reactivos que se utilizan y sistema de drenaje con observancia de lo que indica la NOM-001-ECOL-1996.

Tuberías para agua, aire, gases y electricidad, ocultas o visibles, estas últimas pintadas acordes con lo que establece la NOM-026-STPS-1998, que coincide con acuerdos internacionales de seguridad.

- Facilidades para lavado de manos y cara, en particular para los ojos, en situaciones de emergencia.
- Laboratorio clínico: debe cumplir con lo establecido en la NOM-166-SSA1-1997, para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos, la NOM-178-SSA1-1998, que establece los requisitos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes

ambulatorios y la NOM-087-ECOL-1995, respecto al manejo de residuos peligrosos biológico-infecciosos, en particular con el cumplimiento de los procesos de inactivación química o esterilización física.

Los laboratorios independientes, no ligados a un hospital deben contar con:

- Sala de espera.
- Sanitario público y cuarto de aseo.
- Recepción y control.
- Oficina del responsable.
- Toma de muestras sanguíneas.
- Toma de muestras ginecológicas con sanitario anexo.
- Lavado y distribución de muestras.
- Áreas de análisis (secciones técnicas).
- Esterilización y preparación de medios y reactivos.
- Guarda de sustancias, materiales y reactivos.

Las secciones de análisis que forman parte de los laboratorios clínicos son: hematología, química sanguínea, inmunología, microbiología y parasitología.

- Cada una de las áreas del laboratorio clínico debe contar con el mobiliario, equipo y accesorios especificados en el apéndice normativo "A", dispositivos que pueden ser sustituidos, siempre y cuando tengan la misma función, mejoren la precisión, la confiabilidad y reproducibilidad sin aumentar los costos.

- Laboratorio de urgencias: su infraestructura y equipo deben ser suficientes para que funcione las 24 horas del día, para atender los requerimientos de urgencias, toco cirugía, cirugía, terapia intensiva y hospitalización, así como para la guarda y abasto de sangre al hospital.
- Debe contar con equipamiento para biometría hemática, química sanguínea, gasometría, electrolitos, general de orina, pruebas de coagulación e inmunológicas.
- Laboratorio de citología, su infraestructura y equipo deben permitir procesar, analizar, reportar y archivar estudios citológicos.
- Debe contar con lo establecido en el apéndice normativo "B".
- Laboratorio de histopatología, debe contar con la infraestructura y el equipamiento para realizar estudios ya sea por inclusión en parafina, por congelación o ambos, para efectuar cortes con el micrótomo correspondiente y para realizar diversos tipos de tinciones y observaciones microscópicas.
- Debe contar con lo establecido en el apéndice normativo "C".
- Unidad de anatomía patológica, su infraestructura y equipamiento deben permitir realizar los estudios de órganos y tejidos.
- De acuerdo a la magnitud del establecimiento, debe contar con facilidades para el movimiento de carroza fúnebre. Para hospitales con poca demanda es suficiente un área para identificación, trámites y entrega de cadáveres, complementándose con sala de espera de deudos y sanitario público.

Estas facilidades en caso que el diseño arquitectónico y funcional lo permitan, pueden ser compartidas con otros servicios.

#### Gabinete de Rayos "X":

- Debe cumplir con lo especificado en las normas oficiales mexicanas: NOM-146-SSA1-1996, sobre las responsabilidades sanitarias en los establecimientos de diagnóstico con Rayos "X"; NOM-156-SSA1-1996, sobre los requisitos técnicos para las instalaciones en establecimientos de diagnóstico médico con Rayos "X"; NOM-157-SSA1-1996, protección y seguridad radiológica en el diagnóstico médico con Rayos "X"; NOM-158-SSA1-1996, especificaciones técnicas para equipos de diagnóstico médico con Rayos "X"; NOM-178-SSA1-1998, que establece los requisitos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios, en el numeral correspondiente.
- Un servicio de radiodiagnóstico básico requiere de: sala radiológica que cuente como mínimo con equipo de 300 mA y cumpla con lo indicado en la norma NOM-158-SSA1-1996, con mesa fija para estudios simples, consola de control, sistema para revelado de placas o películas y área de interpretación y vestidor con sanitario.
- Para estudios con fluoroscopia se requiere un equipo de mayor capacidad (500 mA o más) siempre cumpliendo todas las especificaciones establecidas tanto en la NOM-156-SSA1-1996 como en la NOM-158-SSA1-1996, con mesa basculante y un área para la preparación de medios de contraste.

- Debe prestarse particular atención a las características de la instalación eléctrica para los equipos de Rayos "X". Esta instalación debe ser fija, del calibre adecuado al consumo eléctrico del equipo y requiere ser completamente independiente y exclusiva. Es necesario contar con un circuito de desconexión eléctrica con un interruptor de capacidad mínima 50% del régimen momentáneo, o del 100% del régimen prolongado del equipo de Rayos X, de acuerdo al artículo 517-72 de la NOM-001-SEDE-1999. El interruptor de este circuito de desconexión debe estar blindado y accesible en un lugar cercano al control del equipo.
- El área debe contar con el blindaje adecuado al tipo e intensidades de radiaciones ionizantes, así como los sistemas de seguridad, de acuerdo a la NOM-156-SSA1-1996.
- Debe contar con los dispositivos de protección para operarios y para los pacientes de acuerdo a lo indicado en la NOM-157-SSA1-1996.
- El responsable del gabinete de Rayos X, debe vigilar y supervisar las acciones de calibración y ajuste de los equipos de rayos, radiaciones, la capacitación de personal y su registro en la bitácora correspondiente.
- Si este servicio forma parte de un hospital, debe localizarse estratégicamente cerca de los consultorios y accesible a los servicios de tratamiento.
- Los equipos móviles que exceden el consumo de 60 A requieren un circuito eléctrico independiente y exclusivo de alimentación eléctrica.

- Debe contar con el mobiliario, equipo e instrumental especificado en el apéndice normativo "D".

En caso de que el servicio cuente con tomografía computarizada, con mamografía o ambas, debe cumplir con lo siguiente:

- Sala de tomografía computarizada (TC), debe contar con un aparato de un tubo de radiación con el número de detectores especificados en el aparato, éstos no deben ser menos de 250, para realizar estudios especiales de secciones del cuerpo o de órganos, secuenciados mediante una computadora. Se compone de áreas controladas de estudios, vestidor con sanitario, sala de computadora y control, área de interpretación y cuarto de generador.
- Debe contar con el mobiliario y equipo especificado en el apéndice normativo "E".
- Debe contar con una bitácora para registrar los resultados de las pruebas de control de calidad indicadas en la NOM-158-SSA1-1996, así como, los procedimientos efectuados de mantenimiento preventivo y, en su caso, correctivo.
- Sala de mamografía, debe contar con un aparato especial para efectuar estudios radiológicos de mamas, que cumplan con lo que indica la NOM-158-SSA1-1996, con vestidor y sanitario.
- Debe contar con los dispositivos de protección que tienen algunos aparatos o como aditamentos tal como se indica en la NOM-157-SSA1-1996.

- El mobiliario y equipo se especifican en el apéndice normativo "F".
- Debe tener una bitácora para registrar las pruebas de control de calidad efectuadas y sus resultados, así como las acciones de mantenimiento indicadas en la NOM-158-SSA1-1996.
- Los establecimientos con aparatos de radiaciones ionizantes, deben cumplir con lo establecido en la NOM-146-SSA1-1996. El responsable de la operación junto con el responsable sanitario del establecimiento, supervisan la ejecución y registró en las bitácoras correspondientes, de las actividades de calibración y medición de radiaciones, tanto en las áreas controladas como en las vecinas y en el personal laboralmente expuesto.
- El responsable de la operación y funcionamiento debe vigilar las acciones de capacitación del personal técnico o profesional que opera el equipo, así como las acciones de mantenimiento y calibración de los equipos registrándolo en la bitácora correspondiente.
- Imágenes por ultrasonido, se utilizan equipos de emisión de ondas ultrasónicas y captación de sus ecos. Debe tener las dimensiones necesarias para la colocación del mobiliario y equipo especificado en el apéndice normativo "G", puede contar con sistema Doppler de varios emisores y receptores, con representación cromática. Debe tener acceso a vestidor y sanitario.
- Debe tener una bitácora para registrar las pruebas de control de calidad efectuadas y sus resultados, así como, las acciones de mantenimiento que se realicen al equipo.

- Las unidades de rayos X, de tomografía, de mamografía y de ultrasonido, que requieren vestidor y sanitario, pueden compartir dichas facilidades cuando el diseño arquitectónico y funcional lo permita, cuidando las condiciones de pudor y seguridad de pertenencias de los pacientes.

#### Tratamiento:

- La unidad quirúrgica debe contar con acceso controlado del personal de salud y naturalmente de pacientes.
- Debe ofrecer acceso controlado a los pacientes provenientes de las áreas de urgencias, terapia intensiva y hospitalización.
- Debe contar con un acceso que permita el ingreso del personal de salud que procede del área negra hacia el área de sanitarios y vestidores. La salida de éstos se realiza por medio de un área de transferencia con dispositivo físico para calzarse botas y pasar al pasillo o circulación blanca, donde se localiza un lavabo para cirujanos, la cual comunica con la sala de operaciones; asimismo, debe tener una zona de transferencia para el ingreso y egreso de pacientes, que dé acceso desde el área negra hacia una circulación gris, la que a su vez comunica con las salas de operaciones y de recuperación. Esta última zona de transferencia debe contar con una puerta que permita la salida del personal de salud del área gris hacia la negra, abriendo en una sola dirección.
- La sala de operaciones, considerada área blanca, debe tener curvas sanitarias en los ángulos de la infraestructura, que faciliten cumplir con los requisitos de asepsia, iluminación general y especial con proyección a los

posibles campos quirúrgicos y ventilación artificial, que promueva una presión positiva. Reloj con segundero. Enchufes grado hospital. Las puertas deben tener mirillas y de preferencia abrir en una sola dirección. En los casos de que se realicen cesáreas, deben existir los insumos necesarios para la atención del recién nacido, que se describen en la unidad de toco cirugía.

- Se debe disponer de lo necesario para suministrar oxígeno y óxido nitroso con instalaciones fijas a partir de una central de gases y hacer succión de gases, líquidos o secreciones con instalaciones fijas especiales o sistemas portátiles, en relación con la capacidad resolutive del establecimiento, capacidad resolutive establecida en las actividades médicas a las que se refiere los numerales 5.1 y 5.3 de esta norma. Si se requiere de imágenes por Rayos X, debe contar con el enchufe especial.
- En el área de circulación gris, se ubica la zona de recuperación pos anestésica, con facilidades de trabajo para enfermería y anestesiología. El servicio de anestesiología debe cumplir con lo indicado en la NOM-170-SSA1-1998. Dependiendo de la capacidad resolutive del establecimiento, la recuperación pos anestésica se vigilará mediante procedimientos clínicos o con el armamentario necesario para hacerla instrumental, monitoreo de signos vitales como electrocardiograma, presión sanguínea no invasiva y oximetría; deben existir facilidades de mobiliario para elaborar el informe quirúrgico, así como para la guarda de equipo especial de anestesia, de Rayos X móvil y medicamentos.

- En el área de recuperación el número de camas camilla debe estar en proporción al número de salas de operaciones, tipos de cirugía y anestesia que se realicen y contar con tomas de oxígeno y de aire comprimido, como mínimo una cama camilla por sala de operaciones. Así como equipo para aspiración controlada, con sistemas fijos o portátiles.
- En el área gris se debe incluir una mesa con tarja para hacer el lavado de los materiales e instrumental reutilizable, área de prelavado.
- Cuando exista el servicio de cirugía ambulatoria, la zona de transferencia para personal de salud, debe disponer de vestidores y sanitarios, de preferencia diferenciados por sexo, con su área de transferencia y pasar a la circulación blanca, que termina en la sala de operaciones.
- En el pasillo o circulación blanca se dispondrá de equipo para que el personal efectúe su lavado y asepsia pre quirúrgico, conforme lo establece la técnica quirúrgica.
- En el caso de cirugía en pacientes ambulatorios, el área de recuperación también debe contemplar por cada sala, una camilla para recuperación pos anestésica con tomas fijas para el suministro de oxígeno y sistema para la aspiración controlada mediante toma fija o equipos portátiles.
- Podrá existir fuera de la unidad quirúrgica un área específica de recuperación de cirugía ambulatoria, durante las horas que sean necesarias, con los dispositivos que se requieran por el tipo de cirugía que se practique.

- La unidad quirúrgica debe contar con locales para la guarda de equipo de utilización intermitente, como es el caso del aparato de Rayos X móvil, el carro rojo, los ventiladores y bombas de infusión intravenosa y los gases anestésicos.
- Asimismo, debe contar con locales para guardar ropa limpia, utilería de aseo, con distribución y entradas, que disminuyan las posibilidades de contaminación del área gris. El cuarto séptico deberá estar accesible al área de recuperación.
- El estacionamiento de camillas se localizará contiguo a la zona de transferencia, debe permitir un ágil desplazamiento y no interferir con la circulación.
- La Central de Esterilización y Equipos (CEyE) debe ubicarse de manera estratégica para que permita el acceso de personal a través de un filtro de aislamiento; se comunica por una ventanilla con el pasillo blanco que comunica a la sala de operaciones para la entrega de material estéril. Asimismo, debe contar cuando menos con una ventanilla de comunicación a la circulación negra, para la entrega de material estéril a los otros servicios y para la recepción de material prelavado.
- La CEyE debe tener áreas de: lavado; preparación de ropa, materiales y guantes; ensamble para formación de paquetes y de esterilización y una zona con anaqueles para guardar material estéril, esta última conforma la subCEyE; la cual de acuerdo al diseño arquitectónico y funcional del establecimiento puede ubicarse contigua a la sala de operaciones.

- La autoclave debe instalarse de tal manera que para darle servicio de mantenimiento preventivo o correctivo no se ingrese al local de CeyE, excepto que se requiera ingresar por el tipo de equipo y actividad a realizar.
- El listado de mobiliario y equipamiento con que debe contar se especifica en el apéndice normativo "H".

#### Unidad de tocología.

- Esta unidad debe contar con las áreas mínimas siguientes: de valoración, preparación y labor, expulsión y recuperación, con las facilidades necesarias para la atención integral de la madre y del recién nacido descritos en los numerales siguientes y en el Apéndice Normativo "I". Una opción es la instrumentación de sistemas de atención total, el cual integra en un mismo cuarto la infraestructura y equipamiento necesarios para brindar la atención del trabajo de parto; para los establecimientos especializados en atención obstétrica se agrega a las áreas anteriores, la sala de espera y sanitarios adecuados a su población que atiende, así como, ante una alta demanda, un área de recuperación pediátrica.
- El área de valoración se debe ubicar de manera independiente a la atención de urgencias, de preferencia con comunicación directa a la sala de labor. Su dimensión debe ser suficiente para contener una mesa de exploración ginecológica, una camilla y una mesa rodante alrededor de ella. Debe haber un baño anexo con regadera.

- La sala o salas de labor deben localizarse contiguas a la sala de expulsión, cada sala podrá tener varios cubículos, separados por cortinas plegadizas u otros sistemas de separación, con las dimensiones para una cama camilla y su área tributaria correspondiente. El espacio deberá permitir la movilidad de la camilla para su traslado a la sala de expulsión.
- El listado de mobiliario y equipamiento con que debe contar se especifica en el apéndice normativo "I".
- El lavabo para médicos obstetras debe estar ubicado contiguo a la sala de expulsión.
- La sala de expulsión debe tener lo indispensable para la atención del parto, conforme a lo establecido en el apéndice normativo "I", e incluir un área para la atención inmediata y reanimación del recién nacido, con los requerimientos básicos para la limpieza del producto, asepsia ocular, registro de sonometría e identificación, además de cumplir con las especificaciones de la NOM007-SSA2-1993.
- Debe disponer de instalaciones fijas para suministrar oxígeno o con la tecnología sustitutiva aprobada por las autoridades sanitarias correspondientes y sistema de aspiración controlada por medio de instalaciones fijas o equipos portátiles, así como incubadoras, de acuerdo a la capacidad resolutive del establecimiento.
- La sala de recuperación obstétrica incluye área de trabajo de enfermeras y del anesthesiólogo, debe estar en forma modular (cubículos) para que

proporcione aislamiento. Cada cubículo debe tener capacidad para una cama-camilla con su área tributaria correspondiente.

- Debe disponer de lo necesario para suministrar oxígeno con instalaciones fijas o con la tecnología sustitutiva aprobada por las autoridades sanitarias correspondientes y realizar aspiración controlada, utilizando instalaciones fijas o equipos portátiles.

El listado de mobiliario y equipamiento con que debe contar se especifica en el apéndice normativo "I".

Unidad toco quirúrgica.

Debe ubicarse cercana del área de labor.

- Debe contar con una o varias salas de operaciones, que incluyan la infraestructura y el equipo necesario para las actividades quirúrgicas y para la atención del recién nacido, así como, contar con área de recuperación pos anestésica.
- Es posible que la sala toco quirúrgica se ubique cercana al resto de las salas de operaciones, en este caso se debe localizar lo más independiente posible, procurando disminuir el tráfico hacia las otras salas.
- Los acabados y las instalaciones deben reunir las características mínimas de la sala de operaciones.
- El listado de mobiliario y equipamiento con que debe contar se especifica en el apéndice normativo "J".

Terapia intermedia.

- Debe tener la infraestructura y el equipamiento que permita proporcionar atención médica especializada a pacientes que se reciben en estado de moderada gravedad y que requieren asistencia iterativa con monitoreo clínico de la frecuencia cardíaca y respiratoria, presión sanguínea, temperatura y medición de excretas.
- Los locales o cubículos para las camas, deben ubicarse en torno de la central de enfermeras, para que puedan observar a los pacientes y desplazarse rápidamente para su atención.
- Deben contar con tomas fijas para el suministro de oxígeno y de aire comprimido entre cada dos camas y sistema de succión controlada con equipos portátiles o tomas fijas. Es recomendable que: el área de espera proporcione comodidad y seguridad al paciente y su acompañante, el establecimiento cuente con ventilación e iluminación naturales o por medios artificiales y mecánicos y con los servicios sanitarios en la proporción que lo requiera la demanda de pacientes y acompañantes cumpliendo con el Reglamento de Construcción correspondiente. No debe haber elementos o mobiliario que puedan causar lesiones a los usuarios.
- Los establecimientos deben ser diseñados y construidos con los elementos necesarios para lograr un ambiente confortable en los diferentes locales que los integran, de acuerdo a la función, al mobiliario, equipo y a las condiciones climáticas de la región, con materiales y distribución adecuados para adaptarse al medio ambiente. Deben contar

con la señalización alfabética y analógica (iconos) que asegure que todas las personas comprenden el mensaje.

- La dimensión de las ventanas debe permitir la iluminación y ventilación naturales, en el porcentaje que se señale en el reglamento de construcción local.
- En caso de iluminación artificial, se debe tomar en cuenta lo que dispone el Programa Nacional de Ahorro de Energía, utilizar lámparas de bajo consumo energético, con apagadores independientes, instalar contactos especiales con cableado de calibre suficiente para el paso de corriente eléctrica, cuando se conecten calefactores ambientales o sistemas de enfriamiento o bien desde el diseño, contemplar enchufes especiales, que incluso puedan ser de 220 V los cuales deben llenar las características ya mencionadas en esta norma.
- Desde el punto de vista de riesgos sísmicos o climatológicos, el país ha sido dividido en cuatro zonas A, B, C, y D con tres tipos de suelo, por lo tanto la estructura del inmueble debe adaptarse a esas indicaciones, siendo la de mayor riesgo la D. Los elementos no estructurales también deben tomar en consideración esta clasificación así como el mobiliario y equipo que de preferencia deben fijarse a la estructura sin dañarla. Deben quedar claramente señalados los extintores y las rutas de evacuación con señales alfabéticas y analógicas. Todo establecimiento debe contar con la señalización adecuada a las unidades con sistema de colores y de iconos apropiados.

- Para establecer la orientación y ubicación de los locales y sus acabados, es recomendable contar con información acerca de:
- Las características de asoleamiento; se recomienda analizar sistemas de integración de energía solar como complemento de algunas aplicaciones como el precalentamiento de agua.
- Las variaciones climáticas, estacionales y anuales, para determinar los criterios de techumbres, materiales de acabados y adecuación para la temperatura interior de los locales.
- Las características de los vientos dominantes, para el mejor aprovechamiento de las corrientes de aire y las medidas de protección, para el exagerado incremento de dichas corrientes.
- Los requerimientos específicos de cada área o local, para establecer las necesidades de iluminación y de ventilación.
- La magnitud de la precipitación pluvial para efecto de la construcción del desplante y en su caso de una techumbre que permita la recolección del agua.
- Se anexan como apéndices informativos: "A" unidad de cirugía, "B" unidad de teco cirugía y "C" urgencias.

#### Lineamientos para la adecuación del equipo.

- Para definir el tipo y cantidad de equipo, debe considerarse su necesidad clínica mencionada en las actividades médicas, luego las condiciones de infraestructura del hospital, para correlacionar ambos factores, y su probable productividad de acuerdo al tiempo de utilización por estudio, el

número de horas de trabajo del equipo y personal usuario, relacionando esto con la demanda del servicio.

- Es prioritario considerar los aspectos de seguridad que especifican los manuales de operación y mantenimiento de los equipos y que ratifican los proveedores del equipo, tanto para el usuario como para los responsables de su operación.
- Se debe tomar en cuenta la vida media útil del equipo, a fin de prever su reposición sin afectar el servicio.
- Los equipos que requieran comprobación de su funcionamiento (calibración), incluyendo la comprobación del margen de seguridad deberán pasar pruebas de inspección con instrumentos o aparatos de medición, en laboratorios autorizados como terceros, por la SSA o por SECOFI, lo cual debe quedar asentado en la bitácora correspondiente.
- Todos los equipos para el sostenimiento de la vida del paciente deben ser verificados periódicamente, utilizando los mismos procedimientos de medición que se aplicaron al iniciar su funcionamiento, incluyendo la revisión de conectores, tuberías, enchufes y cableado correspondientes.
- Se incluye la verificación de los conocimientos y capacidades de operación de los equipos tanto por el personal de planta como eventual, todo lo cual debe quedar debidamente registrado en las bitácoras correspondientes.

Una de las quejas más frecuentes de las personas que acuden a los centros de salud, en especial, los hospitales y las clínicas, es el poco cuidado que varios de ellos tienen en los sistemas de atención al cliente, y por lo tanto, en su calidad. Si bien estos centros pueden ser calificados como empresas de servicios cuyo principal objetivo es la búsqueda del bienestar del paciente a través de una serie de acciones que permitan obtener resultados satisfactorios, es decir, mejorar su salud, los pacientes pueden sentirse sumamente afectados en situaciones diversas. Ellos pueden verse afectados, tanto por el personal administrativo con el que tienen contacto cuando deben separar una cita, realizar un pago o solicitar información diversa, como por el personal de salud, sean doctores, enfermeras o técnicos, cuando tienen que acudir a ellos para realizar algún tipo de examen médico.

Por lo general, cuando un paciente acude a un hospital o clínica, es porque desea efectuarse un chequeo médico, a lo que se denomina prevención, o porque ya tiene una dolencia y necesita un diagnóstico y un tratamiento para poder curarse, es decir, demanda una mejora en su salud o el alivio de su dolor. Esta delicada situación hace que el paciente sea realmente vulnerable emocionalmente y a veces los que trabajan en los hospitales o clínicas y deben tener alguna relación directa con él, se olvidan de ello.

Los pacientes pueden verse afectados desde el momento en que sacan la cita y el personal administrativo que lo atiende no se dirige hacia él en forma cordial o no lo orienta adecuadamente, cuidando que el tiempo de atención sea el óptimo. Hay ocasiones en que el paciente debe esperar demasiado porque la persona está

ocupada atendiendo llamadas personales o porque abandona su puesto momentáneamente por un asunto personal a pesar que el área está atestada de pacientes o porque decide atender a un recién llegado por ser su familiar o amigo; estas situaciones extremas se pueden presentar si el personal no ha internalizado lo que significa “una atención de calidad”.

También puede verse afectado por los mismos doctores cuando éstos no atinan a calmar la ansiedad y disminuir los temores que puede estar sintiendo el paciente en el menor tiempo posible. Esto lo lograrían si indagan un poco más sobre los síntomas que lo aquejan, si optan por dar una explicación clara de la enfermedad cuando ya tienen los resultados sin alarmarlo más de lo necesario, si le destinan el tiempo requerido para absolver la mayor parte de sus inquietudes o interrogantes, si recibe una clara explicación acerca del tratamiento que se piensa seguir para combatir la enfermedad, en resumen, si lo tratan más como un ser humano y no como una “fuente de recursos económicos”. Lamentablemente, la actitud que adoptan algunos doctores puede dar esa impresión y generar insatisfacción en el paciente.

Al mismo tiempo, puede verse afectado por el trato que recibe de las enfermeras que deben cumplir las órdenes de los doctores: ellas deben aplicar inyecciones, proporcionar las medicinas en los horarios indicados, cuidar la higiene en todo momento y tratar de que el paciente esté cómodo durante su permanencia en el centro de salud, entre otras labores. Además, el paciente puede verse afectado negativamente por el trato que le brinda el personal técnico cuando le toma un mayor

número de radiografías de las debidas porque no tuvo el cuidado y la precisión necesaria al efectuar su trabajo o cuando le causa un mayor dolor del necesario.

Aunque sólo han sido mencionados algunas de las situaciones y algunos de los que trabajan en los centros hospitalarios o clínicas, en realidad, todo el personal deberá estar involucrado para ofrecer un servicio de calidad. Hay que tomar en cuenta que el paciente busca que lo atiendan adecuadamente; que las personas encargadas de brindar algún servicio muestren ser responsables y tener buenos modales que denoten educación; que estas personas muestren un interés personal y haya empatía hacia él; sentir la confianza suficiente para hablar claramente sobre los síntomas que lo aquejan; obtener suficiente información clara y oportuna; y sentir seguridad en el interior del local; entre otros requerimientos. El servicio será calificado como de calidad cuando éste sea cordial, humano, confiable, oportuno, flexible, efectivo, exacto, accesible, seguro, profesional y tenga capacidad de respuesta y prontitud.

El personal de los centros de salud deberá tomar en cuenta no solo las necesidades que pueden tener los pacientes como clientes, sino también, sus expectativas. Las expectativas representan lo que espera el paciente del servicio para poder sentirse satisfecho. Los servicios que obtiene el paciente en su condición de cliente de un centro de salud puede ser excepcional –cuando el centro anticipa, cumple y supera sus expectativas, brindándole servicios extras y una mejora continua en los productos y procesos que logran sorprenderlo, lo que hace que se convierta en un cliente leal capaz de recomendarlo, normal cuando el servicio que se brinda cumple

apenas las expectativas del paciente como parte de un sistema y esto lleva a que no se convierta en un cliente leal porque un hospital o clínica mejor puede llamar su interés, malo cuando el servicio no cumple con las expectativas del cliente y los esfuerzos que se hacen son muy pocos y esporádicos, lo que lleva a que el cliente no lo recomiende y no regrese más, o pésimo cuando el servicio no existe o es desastroso y se busca obstaculizar o burocratizar el cumplimiento de las expectativas del cliente.

Es necesario que estos centros médicos tomen en cuenta la aplicación de cuestionarios para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, tengan un manejo e interpretación de las quejas que reciben y que hayan mecanismos de retroalimentación para el personal profesional y administrativo a fin de lograr una mejora en la calidad del servicio que brindan y sobre todo, proporcionen un trato más humano. Sólo así la mortificación de tener que acudir a un centro médico se convertirá en una decisión menos traumática para el paciente, tomando en cuenta que una enfermedad, por pequeña que sea, siempre causará estragos en él.

## **CAPÍTULO IV**

### **ASPECTOS LABORALES EN LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS**

La integración en el mundo laboral exige un conocimiento básico de normas e imposiciones legales. Una serie de leyes, decretos y disposiciones legales regulan la actividad laboral, es conveniente que todo trabajador las conozca para asegurar una adecuada coordinación de los derechos y deberes laborales. Es necesario y recomendable saber cosas como: cuánto cobramos, en qué conceptos, qué deducciones se nos practican.

#### **4.1. LEY FEDERAL DE TRABAJO**

##### **4.1.1 Inspección del trabajo**

Artículo 540.- La Inspección del Trabajo tiene las funciones siguientes:

- I. Vigilar el cumplimiento de las normas de trabajo;
- II. Facilitar información técnica y asesorar a los trabajadores y a los patrones sobre la manera más efectiva de cumplir las normas de trabajo;
- III. Poner en conocimiento de la autoridad las deficiencias y las violaciones a las normas de trabajo que observe en las empresas y establecimientos;
- IV. Realizar los estudios y acopiar los datos que le soliciten las autoridades y los que juzgue conveniente para procurar la armonía de las relaciones entre trabajadores y patrones; y
- V. Las demás que le confieran las leyes.

Artículo 541.- Los Inspectores del Trabajo tienen los deberes y atribuciones siguientes:

- I. Vigilar el cumplimiento de las normas de trabajo, especialmente de las que establecen los derechos y obligaciones de trabajadores y patrones, de las que reglamentan el trabajo de las mujeres y los menores, y de las que determinan las medidas preventivas de riesgos de trabajo, seguridad e higiene;
- II. Visitar las empresas y establecimientos durante las horas de trabajo, diurno o nocturno, previa identificación;
- III. Interrogar, solos o ante testigos, a los trabajadores y patrones, sobre cualquier asunto relacionado con la aplicación de las normas de trabajo;
- IV. Exigir la presentación de libros, registros u otros documentos, a que obliguen las normas de trabajo;
- V. Sugerir se corrijan las violaciones a las condiciones de trabajo;

Disponer que se eliminen los defectos comprobados en las instalaciones y métodos de trabajo cuando constituyan una violación de las normas de trabajo o un peligro para la seguridad o salud de los trabajadores;

- VI. Bis. Ordenar, previa consulta con la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo, la adopción de las medidas de seguridad de aplicación inmediata en caso de peligro inminente para la vida, la salud o la integridad de las personas. En este caso, si así son autorizados, los Inspectores deberán decretar la restricción de acceso o limitar la operación en las áreas de riesgo detectadas. En este supuesto, deberán dar copia de la determinación al patrón para los efectos legales procedentes. Dentro de las 24 horas siguientes, los Inspectores del Trabajo, bajo su más estricta responsabilidad,

harán llegar un informe detallado por escrito a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con copia del mismo al patrón.

- VII. Examinar las substancias y materiales utilizados en las empresas y establecimientos cuando se trate de trabajos peligrosos; y
- VIII. Los demás que les confieran las leyes. Los Inspectores del Trabajo deberán cumplir puntualmente las instrucciones que reciban de sus superiores jerárquicos en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 542.- Los Inspectores del Trabajo tienen las obligaciones siguientes:

- I. Identificarse con credencial debidamente autorizada, ante los trabajadores y los patronos;
- II. Inspeccionar periódicamente las empresas y establecimientos;
- III. Practicar inspecciones extraordinarias cuando sean requeridos por sus superiores o cuando reciban alguna denuncia respecto de violaciones a las normas de trabajo;
- IV. Levantar acta de cada inspección que practiquen, con intervención de los trabajadores y del patrón, haciendo constar las deficiencias y violaciones a las normas de trabajo, entregar una copia a las partes que hayan intervenido y turnarla a la autoridad que corresponda; y
- V. Las demás que les impongan las leyes.

Artículo 543.- Los hechos certificados por los Inspectores del Trabajo en las actas que levanten en ejercicio de sus funciones, se tendrán por ciertos mientras no se demuestre lo contrario.

Artículo 544.- Queda prohibido a los Inspectores de Trabajo:

- I. Tener interés directo o indirecto en las empresas o establecimientos sujetos a su vigilancia;
- II. Revelar los secretos industriales o comerciales y los procedimientos de fabricación y explotación de que se enteren en el ejercicio de sus funciones; y
- III. Representar o patrocinar a los trabajadores o a los patrones en los conflictos de trabajo.

Artículo 545.- La Inspección del Trabajo se integrará con un Director General y con el número de Inspectores, hombres y mujeres, que se juzgue necesario para el cumplimiento de las funciones que se mencionan en el artículo

540. Los nombramientos se harán por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y por los Gobiernos de las Entidades Federativas. Artículo

546.- Para ser Inspector del Trabajo se requiere:

- I. Ser mexicano, mayor de edad, y estar en pleno ejercicio de sus derechos;
- II. Haber terminado el bachillerato o sus equivalentes;
- III. No pertenecer a las organizaciones de trabajadores o de patrones;
- IV. Demostrar conocimientos suficientes de derecho del trabajo y de la seguridad social y tener la preparación técnica necesaria para el ejercicio de sus funciones;
- V. No ser ministro de culto; y
- VI. No haber sido condenado por delito intencional sancionado con pena corporal.

Artículo 547.- Son causas especiales de responsabilidad de los Inspectores del trabajo:

- I. No practicar las inspecciones a que se refiere el artículo 542, fracciones
- II. Asentar hechos falsos en las actas que levanten;
- III. La violación de las prohibiciones a que se refiere el artículo
- IV. Recibir directa o indirectamente cualquier dádiva de los trabajadores o de los patrones;
- V. No cumplir las órdenes recibidas de su superior jerárquico; y
- VI. No denunciar al Ministerio Público, al patrón de una negociación industrial, agrícola, minera, comercial o de servicios que omita el pago o haya dejado de pagar el salario mínimo general a un trabajador a su servicio.

Artículo 548.- Las sanciones que pueden imponerse a los Inspectores del Trabajo, independientemente de lo que dispongan las leyes penales, son:

- I. Amonestación;
- II. Suspensión hasta por tres meses; y
- III. Destitución.

Artículo 549.- En la imposición de las sanciones se observarán las normas siguientes:

- I. El Director General practicará una investigación con audiencia del interesado;
- II. El Director General podrá imponer las sanciones señaladas en el artículo anterior,
- III. Cuando a juicio del Director General la sanción aplicable sea la destitución, dará cuenta al Secretario del Trabajo y Previsión Social, al Gobernador del

Estado o Territorio o al Jefe de Gobierno del Distrito Federal, para su decisión.

Artículo 550.- Los reglamentos determinarán las atribuciones, la forma de su ejercicio y los deberes de la Inspección del Trabajo.

#### **4.1.2 De las resoluciones laborales**

Artículo 837.- Las resoluciones de los tribunales laborales son:

- I. Acuerdos: si se refieren a simples determinaciones de trámite o cuando decidan cualquier cuestión dentro del negocio;
- II. Autos incidentales o resoluciones interlocutorias: cuando resuelvan dentro o fuera de juicio un incidente; y
- III. Laudos: cuando decidan sobre el fondo del conflicto.

Artículo 838.- La Junta dictará sus resoluciones en el acto en que concluya la diligencia respectiva o dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a aquellas en la que reciba promociones por escrito, salvo disposición en contrario de esta Ley.

Artículo 839. Las resoluciones de las Juntas deberán ser firmadas por los integrantes de ellas y por el secretario el día en que las voten, en los términos del artículo 620 de esta Ley.

Artículo 840.- El laudo contendrá:

- I. Lugar, fecha y Junta que lo pronuncie;
- II. Nombres y domicilios de las partes y de sus representantes;
- III. Extracto de la demanda y su contestación; réplica y contrarréplica y, en su caso, de la reconvenición y

contestación a la misma, que deberá contener con claridad y concisión las peticiones de las partes y los hechos controvertidos;

IV. Enumeración de las pruebas admitidas y desahogadas y su apreciación en conciencia, señalando los hechos que deban considerarse probados;

V. Extracto de los alegatos;

VI. Las razones legales o de equidad, la jurisprudencia y doctrina que les sirva de fundamento; y

VII. Los puntos resolutivos.

Artículo 841. Los laudos se dictarán a verdad sabida y buena fe guardada, y apreciando los hechos en conciencia, sin necesidad de sujetarse a reglas o formulismos sobre estimación de las pruebas, pero las Juntas de Conciliación y Arbitraje están obligadas a estudiar pormenorizadamente las rendidas,

Artículo 842.- Los laudos deben ser claros, precisos y congruentes con la demanda, contestación, y demás pretensiones deducidas en el juicio oportunamente.

Artículo 843.- En los laudos, cuando se trate de prestaciones económicas, se determinará el salario que sirva de base a la condena; cuantificándose el importe de la prestación se señalará las medidas con arreglo a las cuales deberá cumplirse con la resolución. Sólo por excepción, podrá ordenarse que se abra incidente de liquidación.

Artículo 844.- Cuando la condena sea de cantidad líquida, se establecerán en el propio laudo, sin necesidad de incidente, las bases con arreglo a las cuales deberá cumplimentarse.

Artículo 845.- Si alguno o todos los representantes de los trabajadores o de los patronos ante la Junta, que concurren a la audiencia o diligencia se nieguen a votar, serán requeridos en el acto por el Secretario quien les indicará las responsabilidades en que incurren si no lo hacen. Si persiste la negativa, el Secretario levantará un acta circunstanciada, a efecto de que se someta a la autoridad respectiva a fin de que se determine la responsabilidad en que hayan incurrido, según los artículos 671 al 675 de esta Ley. En estos casos se observarán las normas siguientes:

- I. Si se trata de acuerdos se tomarán por el presidente o auxiliar y los representantes que la voten. En caso de empate el voto de los representantes ausentes se sumará al del presidente o auxiliar;
- II. Si se trata de laudo:
  - a) Si después del requerimiento insisten en su negativa, quedarán excluidos del conocimiento del negocio y el Presidente de la Junta o de la Junta Especial, llamará a los suplentes.
  - b) Si los suplentes no se presentan a la Junta dentro del término que se les señale, que no podrá ser mayor de tres días, o se niegan a votar el laudo, el Presidente de la Junta o de la Junta Especial dará cuenta al Secretario del Trabajo y Previsión Social, al Gobernador del Estado o al Jefe de Gobierno del Distrito Federal, para que designen las personas que los substituyan; en caso de empate, se

entenderá que los ausentes sumarán su voto al del Presidente.

Artículo 846.- Si votada una resolución uno o más de los representantes ante la Junta, se niegan a firmarla, serán requeridos en el mismo acto por el Secretario y, si insiste en su negativa previa certificación del mismo Secretario, la resolución producirá sus efectos legales, sin perjuicio de las responsabilidades en que hayan incurrido los omisos.

Artículo 847.- Una vez notificado el laudo, cualquiera de las partes, dentro del término de tres días, podrá solicitar a la Junta la aclaración de la resolución, para corregir errores o precisar algún punto. La Junta dentro del mismo plazo resolverá, pero por ningún motivo podrá variarse el sentido de la resolución. La interposición de la aclaración, no interrumpe el término para la impugnación del laudo.

Artículo 848.- Las resoluciones de las Juntas no admiten ningún recurso. Las Juntas no pueden revocar sus resoluciones. Las partes pueden exigir la responsabilidad en que incurran los miembros de la Junta.

#### 4.1.3. **Disposiciones Generales**

Artículo 939. Las disposiciones de este Título rigen la ejecución de los laudos dictados por las Juntas de Conciliación y Arbitraje. Son también aplicables a los laudos arbitrales, a las resoluciones dictadas en los conflictos colectivos de naturaleza económica y a los convenios celebrados ante las Juntas.

Artículo 940. La ejecución de los laudos a que se refiere el artículo anterior corresponde a los Presidentes de las Juntas de Conciliación y Arbitraje y a los de las Juntas Especiales, a cuyo fin dictarán las medidas necesarias para que la ejecución sea pronta y expedita.

Artículo 941.- Cuando el laudo deba ser ejecutado por el Presidente de otra Junta, se le dirigirá exhorto con las inserciones necesarias y se le facultará para hacer uso de los medios de apremio, en caso de oposición a la diligencia de ejecución.

Artículo 942.- El Presidente exhortado no podrá conocer de las excepciones que opongan las partes.

Artículo 943.- Si al cumplimentar un exhorto, se opone algún tercero que no hubiese sido oído por el Presidente exhortante, se suspenderá la cumplimentación del exhorto, previa fianza que otorgue para garantizar el monto de la cantidad por la que se despachó ejecución y de los daños y perjuicios que puedan causarse. Otorgada la fianza, se devolverá el exhorto al Presidente exhortante.

Artículo 944.- Los gastos que se originen en la ejecución de los laudos, serán a cargo de la parte que no cumpla.

Artículo 945. Los laudos deben cumplirse dentro de los quince días siguientes al día en que surta efectos la notificación. Las partes pueden convenir en las modalidades de su cumplimiento.

Artículo 946.- La ejecución deberá despacharse para el cumplimiento de un derecho o el pago de cantidad líquida, expresamente señalados en el laudo, entendiéndose por ésta, la cuantificada en el mismo.

Artículo 947.- Si el patrón se negare a someter sus diferencias al arbitraje o a aceptar el laudo pronunciado, la Junta:

- I. Dará por terminada la relación de trabajo;
- II. Condenará a indemnizar al trabajador con el importe de tres meses de salario;
- III. Procederá a fijar la responsabilidad que resulte al patrón del conflicto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50, fracciones I y II; y IV.

Además, condenará al pago de los salarios vencidos e intereses, en su caso, conforme a lo establecido en el artículo 48, así como al pago de la prima de antigüedad, en los términos del artículo 162. Las disposiciones contenidas en este artículo no son aplicables en los casos de las acciones consignadas en el artículo 123, fracción XXII, apartado A de la Constitución.

Artículo 948.- Si la negativa a aceptar el laudo pronunciado por la Junta fuere de los trabajadores se dará por terminada la relación de trabajo, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 519 fracción III, último párrafo de esta Ley.

Artículo 949. Siempre que en ejecución de un laudo deba entregarse una suma de dinero o el cumplimiento de un derecho al trabajador, el Presidente cuidará que se le otorgue personalmente. En caso de que la parte demandada radique fuera del lugar de residencia de la Junta, se girará exhorto al Presidente de la Junta de Conciliación y Arbitraje o al Juez más próximo a su domicilio para que se cumplimente la ejecución del laudo.

#### **4.1.4. Responsabilidades y Sanciones**

Artículo 992. Las violaciones a las normas de trabajo cometidas por los patronos o por los trabajadores, se sancionarán de conformidad con las disposiciones de este Título, independientemente de la responsabilidad que les corresponda por el incumplimiento de sus obligaciones, sin perjuicio de las sanciones previstas en otros ordenamientos legales y de las consecuencias jurídicas que procedan en materia de bienes y servicios concesionados. La cuantificación de las sanciones pecuniarias que en el presente Título se establecen, se hará tomando como base de cálculo la cuota diaria de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, al momento de

cometerse la violación. Para la imposición de las sanciones, se tomará en cuenta lo siguiente:

- I. El carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción;
- II. La gravedad de la infracción;
- III. Los daños que se hubieren producido o puedan producirse;
- IV. La capacidad económica del infractor; y
- V. La reincidencia del infractor. En todos los casos de reincidencia se duplicará la multa impuesta por la infracción anterior. Se entiende por reincidencia, para los efectos de esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella, cada una de las subsecuentes infracciones a un mismo precepto, cometidas dentro de los dos años siguientes a la fecha del acta en que se hizo constar la infracción precedente, siempre que ésta no hubiese sido desvirtuada. Cuando en un solo acto u omisión se afecten a varios trabajadores, se impondrá sanción por cada uno de los trabajadores afectados. Si con un solo acto u omisión se incurre en diversas infracciones, se aplicarán las sanciones que correspondan a cada una de ellas, de manera independiente. Cuando la multa se aplique a un trabajador, ésta no podrá exceder al importe señalado en el artículo 21 Constitucional.

Artículo 993. Al patrón que no cumpla las normas que determinan el porcentaje o la utilización exclusiva de trabajadores mexicanos en las empresas o establecimientos se le impondrá una multa por el equivalente de 250 a 2500 veces el salario mínimo general.

Artículo 994. Se impondrá multa, por el equivalente a:

- I. De 50 a 250 veces el salario mínimo general, al patrón que no cumpla las disposiciones contenidas en los artículos 61, 69, 76 y 77;
- II. De 250 a 5000 veces el salario mínimo general, al patrón que no cumpla las obligaciones que le impone el Capítulo VIII del Título Tercero, relativo a la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas;
- III. De 50 a 1500 veces el salario mínimo general al patrón que no cumpla las obligaciones señaladas en el artículo 132, fracciones IV, VII, VIII, IX, X, XII, XIV y XXII;
- IV. De 250 a 5000 veces el salario mínimo general, al patrón que no cumpla con lo dispuesto por la fracción XV del artículo 132;
- V. De 250 a 5000 veces el salario mínimo general, al patrón que no observe en la instalación de sus establecimientos las normas de seguridad e higiene o las medidas que fijen las Leyes para prevenir los riesgos de trabajo;
- VI. De 250 a 5000 veces el salario mínimo general, al patrón que cometa cualquier acto o conducta discriminatoria en el centro de trabajo; al que realice actos de hostigamiento sexual o que tolere o permita actos de acoso u hostigamiento sexual en contra de sus trabajadores; y
- VII. De 250 a 2500 veces el salario mínimo general, al patrón que viole las prohibiciones contenidas en el artículo 133, fracciones II, IV, V, VI y VII, y 357 segundo párrafo.

Artículo 995. Al patrón que viole las prohibiciones contenidas en el artículo 133 fracciones XIV y XV, y las normas que rigen el trabajo de las mujeres y de los

menores, se le impondrá una multa equivalente de 50 a 2500 veces el salario mínimo general.

Artículo 995 Bis. Al patrón que infrinja lo dispuesto en el artículo 23, primer párrafo de esta Ley, se le castigará con prisión de 1 a 4 años y multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general.

Artículo 996. Al armador, naviero o fletador, se le impondrá multa por el equivalente a: I. De 50 a 500 veces el salario mínimo general, si no cumple las disposiciones contenidas en los artículos 204, fracción II, y 213, fracción II; y II. De 50 a 2500 veces el salario mínimo general, al que no cumpla la obligación señalada en el artículo 204, fracción IX.

Artículo 997. Al patrón que viole las normas protectoras del trabajo del campo y del trabajo a domicilio, se le impondrá multa por el equivalente de 250 a 2500 veces el salario mínimo general.

Artículo 998. Al patrón que no facilite al trabajador doméstico que carezca de instrucción, la asistencia a una escuela primaria, se le impondrá multa por el equivalente de 50 a 250 veces el salario mínimo general.

Artículo 999. Al patrón que viole las normas protectoras del trabajo en hoteles, restaurantes, bares y otros establecimientos semejantes, se le impondrá multa por el equivalente de 50 a 2500 veces el salario mínimo general.

Artículo 1000. El incumplimiento de las normas relativas a la remuneración de los trabajos, duración de la jornada y descansos, contenidas en un contrato Ley, o en un contrato colectivo de trabajo, se sancionará con multa por el equivalente de 250 a 5000 veces el salario mínimo general.

Artículo 1001. Al patrón que viole las normas contenidas en el Reglamento Interior de Trabajo, se le impondrá multa por el equivalente de 50 a 500 veces el salario mínimo general.

Artículo 1002. Por violaciones a las normas de trabajo no sancionadas en este Capítulo o en alguna otra disposición de esta Ley, se impondrá al infractor multa por el equivalente de 50 a 5000 veces el salario mínimo general.

Artículo 1003.- Los trabajadores, los patrones y los sindicatos, federaciones y confederaciones de unos y otros, podrán denunciar ante las autoridades del Trabajo las violaciones a las normas del trabajo.

Los Presidentes de las Juntas Especiales y los Inspectores del Trabajo, tienen la obligación de denunciar al Ministerio Público al patrón de una negociación industrial, agrícola, minera, comercial o de servicios que haya dejado de pagar o pague a sus trabajadores cantidades inferiores a las señaladas como salario mínimo general.

Artículo 1004.- Al patrón de cualquier negociación industrial, agrícola, minera, comercial o de servicios que haga entrega a uno o varios de sus trabajadores de cantidades inferiores al salario fijado como mínimo general o haya entregado comprobantes de pago que amparen sumas de dinero superiores de las que efectivamente hizo entrega, se le castigará con las penas siguientes:

- I. Con prisión de seis meses a tres años y multa que equivalga hasta 800 veces el salario mínimo general, conforme a lo establecido por el artículo 992, cuando el monto de la omisión no exceda del importe de un mes de salario mínimo general del área geográfica de aplicación correspondiente;
- II. Con prisión de seis meses a tres años y multa que equivalga hasta 1600 veces el salario mínimo general, conforme a lo establecido por el artículo

992, cuando el monto de la omisión sea mayor al importe de un mes, pero no exceda de tres meses de salario mínimo general del área geográfica de aplicación correspondiente; y

- III. Con prisión de seis meses a cuatro años y multa que equivalga hasta 3200 veces el salario mínimo general, conforme a lo establecido por el artículo 992, si la omisión excede a los tres meses de salario mínimo general del área geográfica de aplicación correspondiente.

Artículo 1004-A. Al patrón que no permita la inspección y vigilancia que las autoridades del trabajo practiquen en su establecimiento, se le aplicará una multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general.

Artículo 1004-B. El incumplimiento de las obligaciones a que se refiere el artículo 15-B de la Ley, se sancionará con multa por el equivalente de 250 a 2500 veces el salario mínimo general. Artículo

1004-C. A quien utilice el régimen de subcontratación de personal en forma dolosa, en términos del artículo 15-D de esta Ley, se le impondrá multa por el equivalente de 250 a 5000 veces el salario mínimo general.

Artículo 1005. Al Procurador de la Defensa del Trabajo o al apoderado o representante del trabajador, se les impondrá sanción de seis meses a tres años de prisión y multa de 125 a 1250 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal en los casos siguientes:

- I. Cuando sin causa justificada se abstengan de concurrir a dos o más audiencias; y
- II. Cuando sin causa justificada se abstengan de promover en el juicio durante el lapso de tres meses.

Artículo 1006. A todo el que presente documentos o testigos falsos se le impondrá una pena de seis meses a cuatro años y multa de 125 a 1900 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. Tratándose de trabajadores, la multa será el salario que reciba el trabajador en una semana.

Artículo 1007.- Las penas consignadas en el artículo anterior, se aplicarán sin perjuicio de la responsabilidad que por daños y perjuicios le resultaren al apoderado o representante.

Artículo 1008. Las sanciones administrativas de que trata este Capítulo serán impuestas, en su caso, por el Secretario del Trabajo y Previsión Social, por los Gobernadores de los Estados o por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal, quienes podrán delegar el ejercicio de esta facultad en los funcionarios subordinados que estimen conveniente, mediante acuerdo que se publique en el periódico oficial que corresponda.

Artículo 1009.- La autoridad, después de oír al interesado, impondrá la sanción correspondiente.

Artículo 1010.- Las sanciones se harán efectivas por las autoridades que designen las leyes.

## **4.2. INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **4.2.1. REGLAMENTO GENERAL DE INSPECCIONES DEL TRABAJO Y APLICACIÓN DE SANCIONES.**

#### **4.2.1.1. DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES**

**ARTÍCULO 1.** El presente ordenamiento rige en todo el territorio nacional y tiene por objeto reglamentar la Ley Federal del Trabajo, en relación con el procedimiento para promover y vigilar el cumplimiento de la legislación laboral y la aplicación de sanciones por violaciones a la misma en los centros de trabajo. Su aplicación corresponde tanto a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, como a las autoridades de las entidades federativas en el ámbito de sus respectivas competencias.

Las disposiciones conducentes de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las leyes que regulen el procedimiento administrativo de las entidades federativas, se aplicarán a los procedimientos previstos en este Reglamento.

**ARTÍCULO 2.** Para los efectos de este Reglamento, se entenderá por:

**I. Autoridad del Trabajo:** Las dependencias o unidades administrativas, federales, estatales o del Distrito Federal, que cuentan con facultades para vigilar el cumplimiento de la legislación laboral y aplicar las sanciones en los casos que procedan;

**II. Centro de Trabajo:** Todo aquel lugar, cualquiera que sea su denominación, en el que se realicen actividades de producción, distribución de bienes o prestación de servicios, o en el que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo, en términos del Apartado "A" del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de la Ley;

**III. Inspección:** Acto de la Autoridad del Trabajo competente mediante el cual se realiza la promoción y la vigilancia del cumplimiento a la legislación laboral, o bien se asiste y asesora a los trabajadores y patrones en el cumplimiento de la misma. Su

desahogo se realiza de manera presencial en el Centro de Trabajo, a través de los servidores públicos facultados y autorizados para ello, o bien, mediante el uso de las tecnologías de la información, requerimientos documentales y análogos;

**IV. Inspector del Trabajo:** El servidor público designado por la Autoridad del Trabajo para practicar visitas en los Centros de Trabajo;

**V. Ley:** La Ley Federal del Trabajo;

**VI. Mecanismos Alternos a la Inspección:** Los esquemas que las Autoridades del Trabajo ponen a disposición de los patrones para que informen o acrediten el cumplimiento de la normatividad laboral, incluidos los utilizados por los organismos privados para la evaluación de la conformidad, debidamente acreditados y aprobados, así como las acciones de concertación y colaboración a través de convenios;

**VII. Normas Oficiales Mexicanas:** Las relacionadas con la materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, expedidas por la Secretaría u otras dependencias de la Administración Pública Federal, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento;

**VIII. Peligro o Riesgo Inminente:** Aquél que tiene una alta probabilidad de materializarse en un futuro inmediato y supone un daño para la seguridad y salud o la pérdida de la vida de los trabajadores, o provocar daños graves al Centro de Trabajo, que se genera por la correlación directa de alta peligrosidad de un agente físico, químico, biológico o condición física, por exposición con los trabajadores;

**IX. Programas de Inspección:** Documentos que describen las acciones encaminadas a planear, organizar y controlar la promoción, aplicación y vigilancia del cumplimiento de la legislación laboral con base al capital humano, recursos presupuestarios y materiales con los que cuenta la Autoridad del Trabajo. Incluye, entre otros elementos, el protocolo o lineamiento de Inspección, los criterios rectores, así como los plazos y metas;

**X. Secretaría:** La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y

**XI. Seguridad y Salud en el Trabajo:** Todos aquellos aspectos relacionados con la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo, y que están referidos en otros ordenamientos a materias tales como: seguridad e higiene; seguridad e higiene industrial; seguridad y salud; seguridad, salud y medio ambiente de trabajo; seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo.

**ARTÍCULO 3.** La Secretaría, los gobiernos de los estados y del Distrito Federal, podrán celebrar convenios para establecer la coordinación, auxilio y unificación de criterios, programas, sistemas y procedimientos de Inspección y aplicación de sanciones que permitan la adecuada vigilancia y cumplimiento de los preceptos jurídicos en materia de trabajo.

Las Autoridades del Trabajo de las entidades federativas, remitirán a la Secretaría la documentación y las actas en las que se hagan constar presuntas violaciones a la legislación laboral, cuando corresponda a las autoridades federales conocer de dichos asuntos, en términos de las disposiciones legales aplicables.

Las Autoridades del Trabajo de las entidades federativas deberán sustanciar, en su caso, los procedimientos administrativos sancionadores que deriven de las acciones de auxilio a las Autoridades del Trabajo federales para promover, aplicar y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral.

Para que medie el auxilio antes referido, se deberá contar previamente con la solicitud respectiva por parte de la Autoridad del Trabajo federal.

**ARTÍCULO 4.** Las Autoridades del Trabajo en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones, promoverán la integración de padrones de Centros de Trabajo y realizarán entre sí el intercambio de información con el objeto de planear, ejecutar y supervisar de manera coordinada los Programas de Inspección a los Centros de Trabajo que les correspondan.

**ARTÍCULO 5.** Las notificaciones de las actuaciones que se realicen para la práctica de Inspecciones y la aplicación de sanciones por violaciones a la legislación laboral, se realizarán en la forma y términos que al efecto señale el presente Reglamento y la ley que regule el procedimiento administrativo que resulte aplicable.

**ARTÍCULO 6.** Serán objeto de notificación personal o mediante oficio entregado por mensajero, o correo certificado con acuse de recibo o a través de medios electrónicos, en términos de las disposiciones de este Reglamento o de la ley que regule el procedimiento administrativo que resulte aplicable, lo siguiente:

I. Las comunicaciones por virtud de las cuales se concedan plazos a los patrones, para que adopten las medidas procedentes respecto de violaciones a la legislación laboral en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y capacitación y adiestramiento de los trabajadores;

**II.** Los requerimientos que tengan por objeto comprobar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley y demás disposiciones aplicables en la materia;

**III.** Los emplazamientos a los presuntos infractores, a efecto de que concurran a la audiencia o, en su caso, comparezcan al procedimiento administrativo para la aplicación de sanciones;

**IV.** Los acuerdos dictados dentro del procedimiento administrativo para la aplicación de sanciones;

**V.** Las resoluciones en las que se imponga la sanción correspondiente;

**VI.** Las resoluciones absolutorias;

**VII.** Las resoluciones que se emitan con motivo de la sustanciación de los recursos administrativos, y

**VIII.** Cualquier otra orden o requerimiento que se relacione con la aplicación de los ordenamientos jurídicos en materia laboral.

Los patrones, los trabajadores o sus representantes podrán autorizar mediante escrito libre dirigido a la Autoridad del Trabajo competente, que los actos enunciados en el presente artículo le sean notificados por medios electrónicos, siempre y cuando pueda comprobarse fehacientemente la recepción de los mismos y el documento digitalizado obre en original y esté a disposición del particular en el expediente que al efecto se integre.

Los plazos de las notificaciones realizadas a través de medios electrónicos empezarán a correr en la misma forma como si se hubieran hecho de manera personal.

#### 4.2.1.2. DE LOS INSPECTORES DEL TRABAJO

**ARTÍCULO 7.** Para ser Inspector del Trabajo se requiere satisfacer los requisitos que señala la Ley y aprobar los exámenes correspondientes de aptitud que apliquen las Autoridades del Trabajo, en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones.

**ARTÍCULO 8.** Los Inspectores del Trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

- I. Actuar con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia;
- II. Vigilar y promover, en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones, el cumplimiento de la legislación laboral;
- III. Cumplir puntualmente las instrucciones que reciban de sus superiores jerárquicos en relación con el ejercicio de sus funciones, así como ceñir su actuación a las disposiciones normativas, lineamientos, protocolos, criterios o alcances de los Programas de Inspección;
- IV. Levantar las actas en las que se asiente el resultado de las Inspecciones efectuadas o aquéllas en las que se hagan constar los hechos que las impidieron, cuando la causa sea la negativa del patrón o de su representante, así como rendir los informes en los que se hagan constar las circunstancias que impidieron la práctica de una Inspección por causas ajenas a la voluntad del patrón o de su representante u otras causas. En las actas se harán constar los requisitos que señala el presente Reglamento y aquéllos que señale la ley que regule el procedimiento administrativo que resulte aplicable;
- V. Turnar a sus superiores inmediatos, dentro de un plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha en que se concluyó la Inspección, las

actas que hubieren levantado y la documentación correspondiente, salvo los casos de excepción previstos en el presente Reglamento;

**VI.** Realizar las diligencias de notificación relacionadas con la práctica de Inspecciones y la aplicación de sanciones por violaciones a la legislación laboral;

**VII.** Verificar los estallamientos y subsistencias de huelga en los Centros de Trabajo;

**VIII.** Vigilar que las agencias de colocación de trabajadores cuenten con la autorización y el registro correspondientes, otorgados en los términos del Reglamento aplicable;

**IX.** Verificar que el servicio para la colocación de los trabajadores sea gratuito para éstos;

**X.** Denunciar ante el Ministerio Público competente, en un plazo de setenta y dos horas a partir de que tengan conocimiento de los hechos que se susciten en las diligencias de Inspección, cuando los mismos puedan configurar algún delito. En su caso, las denuncias correspondientes podrán ser presentadas por las Autoridades del Trabajo;

**XI.** Sugerir la adopción de medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo cuando derivado de las visitas correspondientes a los Centros de Trabajo, identifique actos o condiciones inseguras;

**XII.** Decretar, previa consulta y autorización a la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo, las medidas de restricción de acceso en áreas de riesgo o limitar la operación de actividades, cuando ello implique un peligro o riesgo inminente, y

**XIII.** Las demás que establezcan otros ordenamientos jurídicos.

**ARTÍCULO 9.** Los Inspectores del Trabajo están obligados a vigilar que:

**I.** Los Centros de Trabajo cuenten con las autorizaciones, permisos o certificados a que se refieren la Ley, sus reglamentos y las Normas Oficiales Mexicanas;

**II.** Los trabajadores que así lo requieran, conforme a la Ley, sus reglamentos y las Normas Oficiales Mexicanas, cuenten con las constancias de habilidades laborales correspondientes, expedidas conforme a las disposiciones legales aplicables;

**III.** En cada Centro de Trabajo se encuentren integradas las comisiones a que se refiere la Ley, sus reglamentos y las Normas Oficiales Mexicanas, así como su correcto funcionamiento;

**IV.** Los patrones cumplan con las disposiciones jurídicas laborales vigentes;

**V.** Los patrones realicen las modificaciones que ordenen las Autoridades del Trabajo, a fin de adecuar sus establecimientos, instalaciones, maquinaria y equipo a lo dispuesto en la Ley, sus reglamentos y las Normas Oficiales Mexicanas;

**VI.** Los patrones cumplan con las disposiciones correspondientes al trabajo de menores, mujeres en estado de gestación y en periodo de lactancia;

**VII.** Los patrones cumplan con la obligación de afiliar el Centro de Trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y

**VIII.** Las demás que establezca la Ley, sus reglamentos y las Normas Oficiales Mexicanas.

**ARTÍCULO 10.** Los Inspectores del Trabajo, en el ámbito de sus respectivas competencias y sin perjuicio de las facultades que la Ley otorga a otras Autoridades

del Trabajo, brindarán asesoría y orientación a los trabajadores y patrones respecto a los lineamientos y disposiciones relativas a:

- I. Condiciones generales de trabajo;
- II. Seguridad y Salud en el Trabajo;
- III. Capacitación y adiestramiento de los trabajadores, y
- IV. Otras materias reguladas por la legislación laboral que por su importancia así lo requieran.

La información técnica que los Inspectores del Trabajo proporcionen a los trabajadores, patrones o a sus respectivas organizaciones, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia incluirá la revelación de secretos industriales o comerciales, ni de procedimientos de fabricación o explotación de que tenga conocimiento la autoridad por el ejercicio de sus funciones.

**ARTÍCULO 11.** Los Inspectores del Trabajo practicarán las Inspecciones ordinarias y extraordinarias que se les ordenen en el lugar de su adscripción y serán seleccionados de acuerdo a un sistema aleatorio, salvo en los casos en que se trate de Inspecciones que requieran un cierto grado de especialización. En este último caso, el titular de la Inspección del Trabajo podrá asignar libremente a los Inspectores del Trabajo que deban realizarlas, siempre y cuando se refieran a:

- I. Participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas;
- II. Enteros de los descuentos al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores;
- III. Generadores de vapor o calderas y recipientes sujetos a presión;

**IV.** Accidentes de trabajo;

**V.** Trabajos en las minas;

**VI.** Agencias de colocación de trabajadores, en términos de los ordenamientos aplicables, y

**VII.** Materias y trabajos especiales que por su especificidad así lo requieran.

Las Autoridades del Trabajo, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán comisionar a los Inspectores del Trabajo a otras regiones, de acuerdo a las necesidades del servicio.

**ARTÍCULO 12.** Serán objeto de vigilancia y promoción del cumplimiento de la legislación laboral todos los Centros de Trabajo, de acuerdo a la competencia de cada una de las Autoridades del Trabajo, y las agencias de colocación de trabajadores, conforme a los Programas de Inspección.

La vigilancia y promoción del cumplimiento de la normatividad laboral en los Centros de Trabajo, se realizará mediante Inspecciones, o bien, a través de los Mecanismos Alternos a la Inspección.

**ARTÍCULO 13.** Las Autoridades del Trabajo, elaborarán sus propios Programas de Inspección, los cuales contendrán al menos:

**I.** La autoridad encargada de su ejecución;

**II.** El periodo o periodos en que será aplicable;

**III.** Los objetivos;

**IV.** Las metas;

V. Los protocolos, lineamientos y criterios rectores, y

VI. Las acciones de vigilancia o de promoción del cumplimiento de la legislación laboral, así como de la difusión de la normatividad laboral y de las actividades inspectivas, incluyendo aquéllas que sean acordadas en el seno de las diversas instancias de diálogo con los sectores productivos.

Para la elaboración de los Programas de Inspección, se deberá convocar a las principales organizaciones de patrones y trabajadores, a efecto de tomar en cuenta las opiniones, sugerencias y prioridades que, en su caso, formulen y las Autoridades del Trabajo consideren pertinentes.

En el ámbito de su competencia, la Comisión Consultiva Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y las Comisiones Estatales de Seguridad y Salud en el Trabajo, podrán opinar sobre los criterios rectores y prioridades de los Programas de Inspección.

**ARTÍCULO 14.** El cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas en los Centros de Trabajo podrá acreditarse en los términos que establezca la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el presente Reglamento, el Reglamento en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como otras leyes o reglamentos aplicables. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de las Autoridades del Trabajo para realizar las Inspecciones correspondientes.

**ARTÍCULO 15.** Para el desahogo de las Inspecciones a que se refieren las secciones Segunda, Tercera y Cuarta de este Capítulo, las Autoridades del Trabajo deberán asegurarse que el diseño de los formatos, órdenes de Inspección, actas y demás actuaciones inherentes, permitan distinguirlas con toda claridad de

los modelos y formatos que se utilicen para las Inspecciones ordinarias y extraordinarias.

**ARTÍCULO 16.** El Inspector del Trabajo, al realizar cualquiera de las Inspecciones a que se refiere este Reglamento, mantendrá informado al patrón, a sus representantes y a los trabajadores, de los alcances y efectos de las mismas.

Las Autoridades del Trabajo utilizarán sistemas de información, vía telefónica e internet, que podrán contar con métodos de registro de llamadas e incluso asignarles clave de identificación.

El patrón podrá utilizar estos sistemas para corroborar la autenticidad del Inspector del Trabajo, así como los datos contenidos en la orden de Inspección. En caso de que la información no coincida, la Inspección correspondiente no podrá realizarse y el patrón podrá formular su queja por esa misma vía o por cualquier otro medio para que se realice la investigación conducente. En el supuesto de que el patrón faltare a la verdad respecto de los datos que le sean proporcionados por los sistemas de información, se hará acreedor a las sanciones que procedan de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

La negativa del patrón o la imposibilidad para corroborar la autenticidad de la orden en los términos de este párrafo, no impiden la celebración de la Inspección, lo cual se asentará por el Inspector del Trabajo en el acta correspondiente.

**ARTÍCULO 17.** Los hechos certificados por los Inspectores del Trabajo en las actas que levanten en ejercicio de sus funciones, se tendrán por ciertos mientras no se demuestre lo contrario, siempre que dichas actas se hubiesen levantado con

apego a las disposiciones de este Reglamento y de la ley que regule el procedimiento administrativo que resulte aplicable en forma supletoria.

**ARTÍCULO 18.** Las Autoridades del Trabajo podrán, a solicitud de parte o en ejecución de los Programas de Inspección, realizar Inspecciones de asesoría y asistencia técnica con la finalidad de fomentar entre trabajadores y patrones, entre otros aspectos, el cumplimiento de la normatividad laboral, el trabajo digno o decente, la inclusión laboral, el impulso a la creación de empleos formales, elevar la capacitación y la productividad y promover una cultura de la prevención de riesgos de trabajo, salvaguardando en todo momento los derechos humanos laborales.

**ARTÍCULO 19.** Como resultado de estas Inspecciones, la Autoridad del Trabajo determinará, en su caso, las acciones preventivas o correctivas que deberán instrumentar los patrones, así como los plazos para su ejecución. Durante estos plazos, las Autoridades del Trabajo y los patrones, tomando en cuenta la naturaleza de las acciones por instrumentar, podrán programar visitas de seguimiento.

Si de las visitas de seguimiento resultaren incumplimientos a la legislación laboral, no se instaurará el procedimiento administrativo sancionador, sino que se programará una Inspección extraordinaria. Lo mismo aplicará en aquellos casos en que durante las Inspecciones de asesoría y asistencia técnica el patrón se niegue a recibir la visita o a realizar o adoptar las medidas necesarias tendientes a regularizar su situación jurídica o a prevenir o disminuir los Peligros o Riesgos Inminentes detectados.

**ARTÍCULO 20.** Las Autoridades del Trabajo podrán llevar a cabo Inspecciones de constatación de datos, con el propósito de obtener información que permita mantener actualizados los padrones de Centros de Trabajo.

La información que obtengan los Inspectores del Trabajo se hará llegar a las Autoridades del Trabajo, con el propósito de que se integre en los padrones de Centros de Trabajo, y con base en ella, se puedan programar las Inspecciones que correspondan. Dicha información será clasificada conforme a los términos establecidos en las leyes locales o federales que regulan el manejo de datos de los particulares.

**ARTÍCULO 21.** Las Autoridades del Trabajo, a solicitud de parte, mediante escrito libre, podrán llevar a cabo Inspecciones de determinación de competencia administrativa, a fin de establecer si un Centro de Trabajo debe estar sujeto a la vigilancia de la Autoridad del Trabajo federal o local, sin perjuicio de lo que puedan resolver los órganos jurisdiccionales competentes.

La determinación de competencia administrativa deberá emitirse dentro de los tres meses siguientes a la recepción de la solicitud del interesado.

En el caso de que se determine que la empresa debe estar sujeta a la competencia de una Autoridad del Trabajo distinta a la que practicó la Inspección, se deberá hacer el desglose de la información correspondiente y turnar dentro de las siguientes setenta y dos horas, las constancias respectivas a la autoridad que deba conocer, a efecto de que haga las anotaciones conducentes en los padrones de Centros de Trabajo, y en su momento, practique las Inspecciones procedentes.

**ARTÍCULO 22.** La Autoridad del Trabajo, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 29 de este Reglamento, podrá realizar Inspecciones de supervisión con la finalidad de:

I. Constatar la información proporcionada por los patronos o sus representantes en los Mecanismos Alternos a la Inspección, y

II. Corroborar la veracidad de los hechos asentados por los Inspectores del Trabajo en los documentos, informes o actas generadas con motivo de las Inspecciones.

**ARTÍCULO 23.** En las Inspecciones de supervisión a empresas incorporadas a los Mecanismos Alternos a la Inspección en las que se detecte que la información proporcionada es falsa o que se condujeron con dolo, mala fe o violencia, se dará de baja al Centro de Trabajo del mecanismo correspondiente y se ordenará la práctica de inspecciones extraordinarias en el Centro de Trabajo.

De comprobarse la falsedad de la información proporcionada por el patrón, se presumirá como una conducta intencional, y de no acreditar lo contrario, será considerada al determinar el monto de la sanción aplicable, sin perjuicio de la vista que se deba dar al Ministerio Público competente.

**ARTÍCULO 24.** La selección de las empresas a supervisar, se realizará preferentemente a través de un sistema aleatorio, cuyo correcto funcionamiento será verificado por la autoridad competente, en ejecución de un programa de supervisión o derivado de la presentación de una queja o denuncia.

**ARTÍCULO 25.** Las Autoridades del Trabajo podrán constatar directamente en los Centros de Trabajo, los hechos asentados en las actas de Inspección, para lo cual los patrones deberán otorgar todo tipo de facilidades, apoyos y auxilios, incluyendo los de carácter administrativo, tales como acceso a un equipo de cómputo, internet, papelería, impresora y espacio físico para el desahogo de la Inspección, entre otros.

Durante las Inspecciones de supervisión, la Autoridad del Trabajo revisará únicamente aquella documentación o instalaciones respecto de las cuales tuviere indicios de presuntas actividades irregulares en las que pudo haber incurrido el Inspector del Trabajo.

La supervisión de las actividades de los Inspectores del Trabajo, podrá realizarse con el apoyo de las tecnologías de la información.

**ARTÍCULO 26.** Si derivado de la supervisión se detectan hechos, actos u omisiones que pudieran contravenir la normatividad, se dará vista a la autoridad competente con las constancias que motiven la denuncia, para que determine lo que en derecho corresponda.

#### **4.2.2. SANCIONES EN LEY FEDERAL DEL TRABAJO**

Artículo 343-E. A los responsables y encargados directos de la operación y supervisión de los trabajos y desarrollos mineros, que dolosamente o negligentemente omitan implementar las medidas de seguridad previstas en la normatividad, y que hayan sido previamente identificados por escrito en dictamen fundado y motivado de la autoridad competente, se les aplicarán las penas siguientes:

- I. Multa de hasta 2,000 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, cuando por su omisión se produzca un riesgo de trabajo, que genere a uno o varios trabajadores una incapacidad permanente parcial.
- II. Multa de hasta 3,500 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, cuando por su omisión se produzca un riesgo de trabajo, que genere a uno o varios trabajadores una incapacidad permanente total.

Artículo 430.- La Junta de Conciliación y Arbitraje, con excepción de los casos a que se refiere la fracción VII del artículo 427, al sancionar o autorizar la suspensión, fijará la indemnización que deba pagarse a los trabajadores, tomando en consideración, entre otras circunstancias, el tiempo probable de suspensión de los trabajos y la posibilidad de que encuentren nueva ocupación, sin que pueda exceder del importe de un mes de salario.

Artículo 636.- El incumplimiento de las obligaciones del personal jurídico de las Juntas, que no constituya una causa de destitución, se sancionará con amonestación o suspensión del cargo hasta por tres meses.

Artículo 645.- Son causas especiales de destitución:

- I. De los Actuarios: hacer constar hechos falsos en las actas que levanten en ejercicio de sus funciones;
- II. De los funcionarios conciliadores:
  - a) No dar cuenta a las Juntas de Conciliación y Arbitraje de su adscripción sobre los convenios a que hubieren llegado las partes para efectos de su aprobación, cuando proceda.

b) Conocer de un negocio para el que se encuentren impedidos de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

III. De los secretarios: dar fe de hechos falsos y alterar sustancial o dolosamente los hechos en la redacción de las actas que autoricen;

IV. De los auxiliares:

a) Conocer de algún negocio para el que se encuentren impedidos.

b) Votar una resolución o formular un dictamen notoriamente ilegal o injusto.

c) Retener o retardar indebidamente la tramitación de un expediente; y

V. De los Secretarios Generales, Secretarios Auxiliares y Presidentes de las Juntas Especiales:

a) Los casos señalados en los incisos a) y c) de la fracción anterior.

b) Votar una resolución notoriamente ilegal o injusta.

c) No proveer oportunamente a la ejecución de los laudos.

d) Los casos señalados en el artículo 643, fracción V de esta Ley

Artículo 672.- Las sanciones aplicables a los representantes de los trabajadores y de los patrones son:

I. Amonestación;

II. Suspensión hasta por tres meses; y

III. Destitución.

Artículo 673.- Son causas de destitución:

I. Las señaladas en el artículo 671, fracciones I, II, VI, VII, IX, X y XI;

II. La no concurrencia a cinco Plenos en un año, sin causa justificada; y

III. La negativa a votar tres resoluciones o la comisión de cinco faltas distintas de las causas de destitución, dentro de un término de un año, sin causa justificada.

#### **4.2.2.1. A LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES.**

Artículo 671.- Son causas de responsabilidad de los representantes de los trabajadores y de los patronos:

- I. Conocer de un negocio para el que se encuentren impedidos, de conformidad con esta Ley;
- II. Litigar en alguna otra Junta Especial salvo en causa propia, de sus padres, de su cónyuge o de sus hijos;
- III. Faltar sin causa justificada a la celebración de las audiencias;
- IV. Negarse a emitir su voto en alguna resolución;
- V. Negarse a firmar alguna resolución;
- VI. Sustraer de la oficina un expediente, sin otorgar recibo al Secretario;
- VII. Sustraer de algún expediente cualquier constancia o modificar el contenido de las actas después de firmadas por las partes, testarlas, o destruir en todo o en parte las fojas de un expediente;
- VIII. Retener indebidamente un expediente o negarse a devolverlo al ser requeridos por el Secretario;
- IX. Votar una resolución notoriamente ilegal o injusta;
- X. Recibir directa o indirectamente cualquier dádiva de las partes en conflicto; y

XI. Litigar un representante suplente en la Junta en la que esté en funciones el propietario o litigar éste estando en funciones el suplente.

Artículo 672.- Las sanciones aplicables a los representantes de los trabajadores y de los patrones son:

- I. Amonestación;
- II. Suspensión hasta por tres meses; y
- III. Destitución.

Artículo 673.- Son causas de destitución:

- I. Las señaladas en el artículo 671, fracciones I, II, VI, VII, IX, X y XI;
- II. La no concurrencia a cinco Plenos en un año, sin causa justificada; y
- III. La negativa a votar tres resoluciones o la comisión de cinco faltas distintas de las causas de destitución, dentro de un término de un año, sin causa justificada.

Artículo 674.- Las sanciones a los representantes de los trabajadores y de los patrones se impondrán por el Jurado de Responsabilidades de los Representantes, que se integrará:

- I. Con un representante del Secretario del Trabajo y Previsión Social, del Gobernador del Estado o del Jefe de Gobierno del Distrito Federal, y
- II. Con un representante propietario de los trabajadores y otro de los patrones, y sus respectivos suplentes, elegidos cada seis años en las convenciones a que se refiere este capítulo.

#### **4.2.2.2. A TRABAJADORES**

Artículo 32.- El incumplimiento de las normas de trabajo por lo que respecta al trabajador sólo da lugar a su responsabilidad civil, sin que en ningún caso pueda hacerse coacción sobre su persona.

#### **4.2.2.3. AL PERSONAL JURIDICO DE LAS JUNTAS.**

Artículo 637.- En la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo anterior se observarán las normas siguientes:

- I. El Presidente de la Junta practicará una investigación con audiencia del interesado e impondrá la sanción que corresponda a los actuarios, secretarios, auxiliares y funcionarios conciliadores; y
- II. Cuando se trate de los secretarios generales, secretarios auxiliares y Presidentes de las Juntas Especiales, el Presidente de la Junta dará cuenta al Secretario del Trabajo y Previsión Social, al gobernador del estado o al Jefe de Gobierno del Distrito Federal, quienes, después de oír al interesado, dictarán la resolución correspondiente.

Artículo 638.- Para imponer las sanciones se tomarán en consideración las circunstancias del caso y los antecedentes del funcionario.

Artículo 639.- La imposición de una sanción produce el efecto de inhibir al funcionario en el conocimiento del negocio en que se hubiese cometido la falta.

Artículo 640.- Son faltas especiales de los Actuarios:

- I. No hacer las notificaciones de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- II. No notificar oportunamente a las partes, salvo causa justificada;
- III. No practicar oportunamente las diligencias, salvo causa justificada;
- IV. Hacer constar hechos falsos en las actas que levanten en ejercicio de sus funciones;
- V. No devolver los expedientes inmediatamente después de practicar las diligencias; y
- VI. Las demás que establezcan las leyes.

Artículo 641.- Son faltas especiales de los Secretarios:

- I. Retardar la tramitación de un negocio sin causa justificada;
- II. No dar cuenta oportunamente a la Junta de las promociones;
- III. No dar cuenta inmediata al Presidente de los depósitos hechos por las partes;
- IV. No autorizar las diligencias en que intervenga o no hacer las certificaciones que les corresponda;
- V. Dar fe de hechos falsos;
- VI. Entregar algún expediente a los representantes de los trabajadores o de los patrones, sin exigir el recibo correspondiente;
- VII. No requerir oportunamente a los representantes para que firmen las resoluciones;
- VIII. No informar oportunamente al Presidente de los hechos a que se refiere la fracción anterior;
- IX. No levantar las actas de las diligencias en que intervengan o asentar en ellas hechos falsos;

- X. No engrosar los laudos dentro del término señalado en esta Ley;
- XI. Engrosar los laudos en términos distintos a los consignados en la votación; y
- XII. Las demás que establezcan las leyes.

Artículo 641-A. Son faltas especiales de los funcionarios conciliadores:

- I. Conocer de un negocio para el que se encuentren impedidos de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- II. No estar presentes en las audiencias de conciliación que se les asignen o en cualquier etapa del juicio, cuando la Junta o cualquiera de sus integrantes consideren necesaria la función conciliatoria, salvo causa justificada;
- III. No atender a las partes oportunamente y con la debida consideración;
- IV. Retardar la conciliación de un negocio injustificadamente;
- V. No informar a las Juntas de Conciliación y Arbitraje a que se encuentren adscritos respecto de los resultados logrados en las audiencias de conciliación que se les encomienden, con la periodicidad que ellas determinen;
- VI. No dar cuenta a las Juntas de Conciliación y Arbitraje de su adscripción sobre los convenios a que hubieren llegado las partes para efectos de su aprobación, cuando proceda; y
- VII. Las demás que establezcan las Leyes.

Artículo 642.- Son faltas especiales de los Auxiliares:

- I. Conocer de un negocio para el que se encuentren impedidos de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- II. Retardar la tramitación de un negocio;

- III. Votar una resolución notoriamente ilegal o injusta;
- IV. Dejar de engrosar los laudos dentro del término señalado en esta Ley;
- V. Engrosar los laudos en términos distintos de los consignados en la votación;
- VI. Dejar de dictar los acuerdos respectivos dentro de los términos señalados en esta Ley;
- VII. Abstenerse de informar oportunamente al Presidente de la Junta Especial acerca de la conducta irregular o delictuosa de alguno de los representantes de los trabajadores o de los patrones; y
- VIII. Las demás que establezcan las Leyes.

Artículo 643.- Son faltas especiales de los Presidentes de las Juntas Especiales:

- I. Los casos señalados en las fracciones I, II, III y VI del artículo anterior,
- II. No proveer oportunamente a la ejecución de los laudos;
- III. No informar oportunamente al Presidente de la Junta acerca de la conducta irregular o delictuosa de alguno de los representantes de los trabajadores o de los patrones ante la Junta Especial que presidan;
- IV. No denunciar ante el Ministerio Público al patrón de una negociación industrial, agrícola, minera, comercial o de servicios que hubiera sido condenado por laudo definitivo al pago del salario mínimo general o las diferencias que aquél hubiera dejado de cubrir a uno o varios de sus trabajadores;
- V. Abstenerse de cumplir con los procesos, métodos y mecanismos de evaluación del desempeño, así como de las obligaciones previstas en los Reglamentos que expida el Pleno de la Junta; y
- VI. Las demás que establezcan las Leyes.

Artículo 644. Son causas generales de destitución de los actuarios, secretarios, funcionarios conciliadores, auxiliares, secretarios generales, secretarios auxiliares y Presidentes de las Juntas Especiales:

- I. Violar la prohibición del artículo 632 de esta Ley;
- II. Dejar de asistir por más de tres días consecutivos a sus labores sin causa justificada; ausentarse con frecuencia durante las horas de trabajo, e incumplir reiteradamente las obligaciones inherentes al cargo;
- III. Recibir directa o indirectamente cualquier dádiva de las partes; y
- IV. Cometer cinco faltas, por lo menos, distintas de las causas especiales de destitución, a juicio de la autoridad que hubiese hecho el nombramiento.

Artículo 646. La destitución del cargo del personal jurídico de las Juntas Especiales se decretará por la autoridad que hubiese hecho el nombramiento.

Artículo 647.- Las sanciones a que se refiere este Título se aplicarán sin perjuicio de la responsabilidad penal.

#### **4.2.2.4. EN RELACION CON LA SEGURIDAD E HIGIENE.**

Artículo 512-D. Los patrones deberán efectuar las modificaciones que ordenen las autoridades del trabajo a fin de ajustar sus establecimientos, instalaciones o equipos a las disposiciones de esta Ley, de sus reglamentos o de las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad y salud en el trabajo que expidan las autoridades competentes. Si transcurrido el plazo que se les conceda para tal efecto, no se han efectuado las modificaciones, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social procederá

a sancionar al patrón infractor, con apercibimiento de sanción mayor en caso de no cumplir la orden dentro del nuevo plazo que se le otorgue.

### **4.3. CULTURA LABORAL**

La Nueva Cultura Laboral se orienta hacia la generación de hábitos de trabajo, prácticas productivas y valores en el mundo laboral, para que todos sean conscientes de sus derechos, pero también de sus deberes, para alcanzar, juntos, una colaboración armónica que logre mayores niveles en las habilidades de todos, que permitan, a su vez, el incremento de la productividad y la competitividad en las empresas, permitiendo así elevar los niveles de vida de los trabajadores y sus familias, promoviendo su desarrollo integral.

El fundamento que determina el valor del trabajo es, en primer lugar, la dignidad de la persona. El trabajo humano tiene un valor ético y trascendente, además del económico. El trabajo, que es el medio por excelencia para el sostenimiento propio y el de la familia, debe ser también un medio para el desarrollo integral de la persona.

El trabajo es fuente de derecho y obligaciones, el lugar donde se desarrolla mayoritaria y preferentemente el trabajo, en la actualidad, es la empresa, comunidad donde confluyen trabajadores, directivos e inversionistas, para poder elevar el nivel de vida de la sociedad son necesarios la productividad, la competitividad y el desarrollo económico, los cuales deben permitir, además, una remuneración mejor para el trabajo.

Los esfuerzos por asegurar mayores beneficios a los trabajadores deben estar siempre en función de la situación económica del país y de las empresas; de ahí la importancia de proponer su mejoría. Vivimos en un mundo económico globalizado. Esta realidad debe impulsar la competitividad a nivel internacional, y la creatividad, la inventiva e imaginación de todos los mexicanos; así como la responsabilidad social y la solidaridad.

La Nueva Cultura Laboral mexicana debe tener como sustento fundamental el diálogo de los sectores productivos, es decir, la concertación y la unión de esfuerzos entre las organizaciones sindicales y empresariales; la academia, y la sociedad organizada.

La Nueva Cultura Laboral es un cúmulo de valores, principios y postulados encaminados a construir un nuevo paradigma respecto de la visión histórica del trabajo. El elemento central de la NCL es la dignidad de la persona. Se busca el diálogo permanente entre los sectores productivos, la búsqueda de consenso, la gradualidad en los cambios, la inclusión del sector obrero –organizado en los sindicatos– y las asociaciones empresariales, con estricto respeto a la legalidad, la equidad y la justicia.

Es el conjunto de conocimientos y de trucos que te permiten conseguir tus objetivos laborales, es decir, conseguir un puesto de trabajo, permanecer en él y mejorar tu posición laboral.

La cultura laboral permitirá reforzar y generar nuevos valores y conductas que nos ayudarán a ser más productivos y competitivos, logrando así que todo lo que se

fabrique en México, sea competitivo y así los prefieran sobre productos de otros países.

Sin lugar a dudas, de existir una mayor cultura laboral en las pequeñas y medianas empresas, estas serían más productivas y su impacto en la economía nacional superaría expectativas conservadoras.

Eva Kras dice que las relaciones interpersonales son tan importantes en la cultura mexicana que es necesario analizarlas teniendo en cuenta cuatro cosas:

1. La persona vs. La tarea;
2. La sensibilidad emocional;
3. La etiqueta;
4. El ambiente laboral.

A partir de esta perspectiva, se analiza brevemente la definición y el proceso epistemológico que da origen a la cultura, para finalmente, determinar el tipo de relación que existe entre cultura y trabajo. Ahora bien, lo interesante de este proceso consiste en identificar las actitudes de trabajo que forman parte de lo que llamaríamos la “vieja”, pero al mismo tiempo, moderna cultura laboral y, como alternativa, el planteamiento de cuatro criterios básicos que modifican la concepción del trabajo y dan soporte a la nueva cultura laboral:

1. El reconocimiento de que el trabajador más que un recurso, es una persona, un ser humano.
2. El trabajo más que una mercancía es el medio para transformar la realidad.

3. Las organizaciones más que campos de batalla, son comunidades de desarrollo compartido y participativo.
4. La productividad más que una forma de explotación, es un resultado que se surge del enriquecimiento de las capacidades del trabajador.

Anteriormente la cultura laboral el trabajador se le consideraba que es un recurso que sirve casi para cualquier cosa; reduce el trabajo a una simple mercancía; convierte a las organizaciones en campos de batalla y hace de la productividad una forma de explotación. Esta visión reproduce esquemas de autoritarismo, de explotación velada, de competencia desleal, de falta de productividad y de pérdida de competitividad, lo que hace vulnerable nuestra planta productiva y nos lleva a considerar un aspecto de la realidad cultural que no solo ha caracterizado a nuestro país, sino a la gran mayoría de los países del mundo. La persona es un recurso. Es común, tanto en México como en otros países, que el ser humano sea visto como un recurso, como una pieza más del engranaje productivo. Pero no solo eso, el problema más grave radica en que él mismo se ve como un recurso y, por lo tanto, se vende como tal. Se trata quizá del mejor de los recursos porque es dúctil, maleable, manipulable, es decir, se le puede “usar” casi para cualquier cosa. Es muy frecuente escuchar cuando alguien solicita empleo y le preguntan ¿qué sabe hacer?, responde “lo que sea”.

Hoy en día la cultura representa un cambio positivo de mentalidad y de actitud en la forma de ver y realizar el trabajo. Busca erradicar algunos vicios que todavía se viven en el mundo del trabajo y reforzar las cualidades, tratando de construir una nueva

relación entre trabajadores, empresarios y gobierno para impulsar el desarrollo de México.

Es un proceso continuo de armonización de las relaciones de trabajo para asegurar la permanencia y el desarrollo de las fuentes de empleo.

La Cultura organizacional, cultura institucional, cultura administrativa, cultura corporativa, cultura empresarial, o cultura de negocios, son expresiones utilizadas para designar un determinado concepto de cultura (el que la entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo humano) aplicado al ámbito restringido de una organización, institución, administración, corporación, empresa o negocio (cuando habitualmente el concepto “cultura” se aplica al ámbito extenso de una sociedad o una civilización).

#### **4.4. REVISIONES DE LAS AUTORIDADES LABORALES**

Como parte de las facultades que tiene la Secretaria del Trabajo y Previsión Social en la Ley Federal Del Trabajo se encuentran las diligencias en materia de inspección.

En el pasado, las empresas concebían las inspecciones como un simple procedimiento a solventar para constatar el cumplimiento de las Normas Laborales y de no hacerlo serían sancionados con multas que eran de poca cuantía.

Actualmente, esto ya no es así, de hecho, el procedimiento concluirá el día que el trabajador tenga mejores condiciones de trabajo y el patrón cumpla con sus obligaciones en materia laboral, ya que de no hacerlo y conforme a las reformas a la Ley Federal del Trabajo, las multas se modificaron en forma sensible.

Se impondrán en veces de salario mínimo general (VSMG), mismas que van desde 50 (\$3,652.00) hasta 5,000 (\$365,200.00) VSMG, dependiendo de la norma que se viole, y también considerando la reincidencia de la empresa en los aspectos observados en la revisión inicial y precisamente las inspecciones ordinarias y extraordinarias que llevan a cabo las Autoridades Federales y/o Locales del Trabajo, pueden generar las citadas multas.

Por tanto, las Autoridades Federales y/o Locales del Trabajo darán un seguimiento individual al comportamiento de las compañías inspeccionadas, de tal manera que se vaya generando una cultura empresarial en estas Normas.

A efecto que de forma gradual vayan avanzando en la comprobación del cumplimiento de sus obligaciones y con ello lograr que cada día observen y cumplan con la legislación aplicable y no solo sean objeto de sanciones.

No obstante, parte de la problemática actual es el desconocimiento del marco jurídico que deben observar los patrones, y es por ello que tiene relevancia la difusión de las inspecciones por parte de la STPS, para que las empresas conozcan la normatividad a cumplir y tengan la oportunidad de hacerlo, ya que la prioridad no es sancionar sino mejorar las condiciones laborales del trabajador.

Abordando el tema de las diligencias, estas se llevan a cabo por la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo, a través de las Autoridades Laborales de las Entidades Federativas y del Distrito Federal, en los ámbitos de sus respectivas competencias (arts. 540 LFT y 1ero. del Reglamento General para la Inspección y Aplicación de Sanciones por Violaciones al Reglamento Laboral (RGIASVLL).

Tienen como propósito llevar a cabo los reconocimientos necesarios en los centros de trabajo para verificar la correcta aplicación de las Normas Laborales, es por esto

que las empresas al recibir una notificación de esta naturaleza se encuentran obligadas a permitir el acceso a los inspectores que las visiten, así como a proporcionarles la documentación que les sea requerida en la orden de inspección que para ese efecto se les emita y notifique (art.18 RGIASVLL).

#### **4.4.1. Tipos de inspección**

Existen los siguientes tipos de inspección, conforme a los arts. 13 y 14 del RGIASVLL:

- Iniciales.- Las realizadas por primera vez en los centros del trabajo, o por ampliación o modificación de estos.
- Periódicas.- Las efectuadas con intervalos de 12 meses, periodo que puede extenderse o disminuirse de acuerdo con los resultados de inspecciones anteriores.
- De comprobación.- Las desarrolladas con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas u órdenes en materia de seguridad e higiene dictadas con antelación por las autoridades laborales.
- Extraordinarias.- Las practicadas a causa de una denuncia; el descubrimiento de irregularidades o falsedades del patrón en una inspección previa; la detección de riesgos de trabajo ocurridos a los trabajadores, cuando se tenga conocimiento de la existencia de un peligro inminente en los centros de labores, etc.

En cualquier caso, la notificación de una visita de inspección deberá indicar los documentos y las obligaciones patronales que serán revisadas por la Autoridad.

#### **4.4.2. Formalidades de la Notificación**

Por otra parte es importante verificar que cuando se realice una Inspección ordinaria o extraordinaria, se deben de vigilar que la Autoridad Federal o Local del Trabajo, lleven a cabo las siguientes formalidades:

- Notificación del citatorio previo,
- Entrega del original de la orden,
- Guía de derechos,
- Centro del trabajo a inspeccionar,
- Objeto y alcance de la diligencia,
- Número telefónico donde el patrón pueda verificar la veracidad de la orden,
- Exhibir el Inspector credencial vigente, etc.

#### **4.4.3. Obligación de los Patrones en las inspecciones**

Otro aspecto a señalar es que una vez que la Autoridad haya cumplido con las formalidades antes mencionadas, las empresas no deben de obstaculizar la revisión y se recomienda hagan lo siguiente:

- Permitir el acceso a los inspectores
- Proporcionar la información solicitada
- Permitir interrogatorio a los trabajadores

Una vez realizado el trabajo, la Autoridad levantará el acta de inspección y los hechos manifestados por los Inspectores en las Actas se presumirán ciertos, salvo

prueba de lo contrario, por lo que es de suma importancia que los Patrones y/o Representantes Legales lean con detenimiento los hechos que están asentados y circunstanciados en dicha acta, y manifiesten las observaciones que consideren convenientes haciendo uso de la palabra, que es uno de los derechos que tienen las empresas. Además, ofrecer pruebas dejando constancia escrita y se entregará al patrón copia del acta respectiva.

#### **4.4.4. DERECHO PROCESAL DEL TRABAJADOR.**

Artículo 685. El proceso del derecho del trabajo será público, gratuito, inmediato, predominantemente oral y conciliatorio y se iniciará a instancia de parte. Las Juntas tendrán la obligación de tomar las medidas necesarias para lograr la mayor economía, concentración y sencillez del proceso. Cuando la demanda del trabajador sea incompleta, en cuanto a que no comprenda todas las prestaciones que de acuerdo con esta Ley deriven de la acción intentada o procedente, conforme a los hechos expuestos por el trabajador, la Junta, en el momento de admitir la demanda, subsanará ésta. Lo anterior sin perjuicio de que cuando la demanda sea obscura o vaga se proceda en los términos previstos en el artículo 873 de esta Ley.

Artículo 686.- El proceso del derecho del trabajo y los procedimientos para procesales, se sustanciarán y decidirán en los términos señalados en la presente Ley. Las Juntas ordenarán que se corrija cualquier irregularidad u omisión que notaren en la sustanciación del proceso, para el efecto de regularizar el procedimiento, sin que ello implique que puedan revocar sus propias resoluciones, según lo dispone el artículo 848 de la presente Ley.

Artículo 687.- En las comparecencias, escritos, promociones o alegaciones, no se exigirá forma determinada; pero las partes deberán precisar los puntos petitorios.

Artículo 688. Las autoridades administrativas y las judiciales están obligadas, en la esfera de sus respectivas competencias, a auxiliar a las Juntas de Conciliación y Arbitraje; si se negaren a ello, serán responsables en los términos de las Leyes aplicables al caso. Las Juntas se auxiliarán entre sí en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 689. Son partes en el proceso del trabajo, las personas físicas o morales que acrediten su interés jurídico en el proceso y ejerciten acciones u opongan excepciones.

Artículo 690.- Las personas que puedan ser afectadas por la resolución que se pronuncie en un conflicto, podrán intervenir en él, comprobando su interés jurídico en el mismo, o ser llamadas a juicio por la Junta.

Los terceros interesados en un juicio podrán comparecer o ser llamados a éste hasta antes de la celebración de la audiencia de ofrecimiento y admisión de pruebas, para manifestar lo que a su derecho convenga. La Junta, con suspensión del procedimiento y citación de las partes, dictará acuerdo señalando día y hora para la celebración de la audiencia respectiva, la que deberá celebrarse dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de la comparecencia o llamamiento del tercero, notificando personalmente al mismo el acuerdo señalado con cinco días hábiles de anticipación.

Artículo 691. Los menores trabajadores tienen capacidad para comparecer a juicio sin necesidad de autorización alguna; pero, en caso de no estar asesorados en

juicio, la Junta solicitará la intervención de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo para tal efecto. Tratándose de menores de 16 años, la Procuraduría de la Defensa del Trabajo les designará un representante cuando no lo tuvieren. Lo previsto en el párrafo anterior se aplicará también tratándose de presuntos beneficiarios de algún trabajador fallecido.

Artículo 692.- Las partes podrán comparecer a juicio en forma directa o por conducto de apoderado legalmente autorizado. Tratándose de apoderado, la personalidad se acreditará conforme a las siguientes reglas:

- I. Cuando el compareciente actúe como apoderado de persona física, podrá hacerlo mediante poder notarial o carta poder firmada por el otorgante y ante dos testigos, sin necesidad de ser ratificada ante la Junta;
- II. Los abogados patronos o asesores legales de las partes, sean o no apoderados de éstas, deberán acreditar ser abogados o licenciados en derecho con cédula profesional o personas que cuenten con carta de pasante vigente expedida por la autoridad competente para ejercer dicha profesión. Sólo se podrá autorizar a otras personas para oír notificaciones y recibir documentos, pero éstas no podrán comparecer en las audiencias ni efectuar promoción alguna;
- III. Cuando el compareciente actúe como apoderado de persona moral, podrá acreditar su personalidad mediante testimonio notarial o carta poder otorgada ante dos testigos, previa comprobación de que quien le otorga el poder está legalmente autorizado para ello; y

**IV.** Los representantes de los sindicatos acreditarán su personalidad con la certificación que les extienda la autoridad registradora correspondiente, de haber quedado inscrita la directiva del sindicato. También podrán comparecer por conducto de apoderado legal, quien en todos los casos deberá ser abogado, licenciado en derecho o pasante.

Artículo 693. Las Juntas podrán tener por acreditada la personalidad de los representantes de los trabajadores o sindicatos, federaciones y confederaciones sin sujetarse a las reglas del artículo anterior, siempre que de los documentos exhibidos lleguen al convencimiento de que, efectivamente, se representa a la parte interesada.

Artículo 694.- Los trabajadores, los patronos y las organizaciones sindicales, podrán otorgar poder mediante simple comparecencia, previa identificación, ante las Juntas del lugar de su residencia, para que los representen ante cualquier autoridad del trabajo; la personalidad se acreditará con la copia certificada que se expida de la misma.

Artículo 695.- Los representantes o apoderados podrán acreditar su personalidad conforme a los lineamientos anteriores, en cada uno de los juicios en que comparezcan, exhibiendo copia simple, fotostática para su cotejo con el documento original o certificado por autoridad, el cual les será devuelto de inmediato, quedando en autos la copia debidamente certificada.

Artículo 696.- El poder que otorgue el trabajador para ser representado en juicio, se entenderá conferido para demandar todas las prestaciones principales y accesorias que correspondan, aunque no se exprese en el mismo.

Artículo 697.- Siempre que dos o más personas ejerciten la misma acción u opongan la misma excepción en un mismo juicio deben litigar unidas y con una representación común, salvo que los colitigantes tengan intereses opuestos. Si se trata de las partes actoras, el nombramiento de representante común deberá hacerse en el escrito de demanda, o en la audiencia de conciliación, demanda y excepciones y ofrecimiento y admisión de pruebas; si se trata de las demandadas, el nombramiento se hará en el escrito de contestación o en la audiencia a que se ha hecho mención. Si el nombramiento no lo hicieran los interesados dentro de los términos señalados, la Junta de Conciliación y Arbitraje lo hará escogiéndolo de entre los propios interesados. El representante común tendrá los derechos, obligaciones y responsabilidad inherentes a un mandatario judicial.

Artículo 698.- Será competencia de las Juntas Locales de Conciliación y de Conciliación y Arbitraje de las Entidades Federativas, conocer de los conflictos que se susciten dentro de su jurisdicción, que no sean de la competencia de las Juntas Federales. La Junta Federal de Conciliación y Arbitraje conocerá de los conflictos de trabajo cuando se trate de las ramas industriales, empresas o materias contenidas en los artículos 123, apartado A, fracción XXXI, de la Constitución Política y 527 de esta Ley.

Artículo 699.- Cuando en los conflictos a que se refiere el párrafo primero del artículo que antecede, se ejerciten en la misma demanda acciones relacionadas con obligaciones en materia de capacitación y adiestramiento o de seguridad e higiene, el conocimiento de estas materias será de la competencia de la Junta Especial de la Federal de Conciliación y Arbitraje, de acuerdo a su jurisdicción. En el supuesto previsto en el párrafo anterior, la Junta Local, al admitir la demanda, ordenará se saque copia de la misma y de los documentos presentados por el actor, las que remitirá inmediatamente a la Junta Federal para la sustanciación y resolución, exclusivamente, de las cuestiones sobre capacitación y adiestramiento, y de seguridad e higiene, en los términos señalados en esta Ley.

Artículo 700.- La competencia por razón del territorio se rige por las normas siguientes:

- I. (Se deroga).
- II. En los conflictos individuales, el actor puede escoger entre:
  - a) La Junta del lugar de celebración del contrato.
  - b) La Junta del domicilio del demandado.
  - c) La Junta del lugar de prestación de los servicios; si éstos se prestaron en varios lugares, será la Junta del último de ellos.
- III. En los conflictos colectivos de jurisdicción federal, la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, en los términos del artículo 606 de esta Ley; en los conflictos colectivos de jurisdicción local, la del lugar en que esté ubicada la empresa o establecimiento;

- IV. Cuando se trate de la cancelación del registro de un sindicato, la Junta del lugar donde se hizo;
- V. En los conflictos entre patronos o trabajadores entre sí, la Junta del domicilio del demandado; y
- VI. Cuando el demandado sea un sindicato, la Junta del domicilio del mismo.

Artículo 701. Las Juntas de Conciliación y Arbitraje de oficio deberán declararse incompetentes en cualquier estado del proceso, hasta antes de la audiencia de desahogo de pruebas, cuando existan en el expediente datos que lo justifiquen. Si la Junta se declara incompetente, con citación de las partes, remitirá de inmediato el expediente a la Junta o al tribunal que estime competente; si ésta o aquél, al recibir el expediente, se declara a su vez incompetente, remitirá de inmediato el expediente a la autoridad que debe decidir la competencia, en los términos del artículo 705 de esta Ley.

Artículo 702.- No se considerará excepción de incompetencia la defensa consistente en la negativa de la relación de trabajo.

Artículo 703.- Las cuestiones de competencia, en materia de trabajo, sólo pueden promoverse por declinatoria. La declinatoria deberá oponerse al iniciarse el período de demanda y excepciones en la audiencia respectiva, acompañando los elementos en que se funde; en ese momento, la Junta después de oír a las partes y recibir las pruebas que estime convenientes, las que deberán referirse exclusivamente a la cuestión de incompetencia, dictará en el acto resolución.

Artículo 704.- Cuando una Junta Especial considere que el conflicto de que conoce, es de la competencia de otra de la misma Junta, con citación de las partes, se declarará incompetente y remitirá los autos a la Junta Especial que estime competente. Si ésta al recibir el expediente se declara a su vez incompetente, lo remitirá a la autoridad que deba decidir la cuestión de competencia, para que ésta determine cuál es la Junta Especial que debe continuar conociendo del conflicto.

Artículo 705.- Las competencias se decidirán:

- I. Por el Presidente de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, cuando se trate de las Juntas Especiales de la misma, entre sí;
- II. Por el Presidente de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, cuando se trate de Juntas Especiales de la misma entidad federativa; y
- III. Por las instancias correspondientes del Poder Judicial de la Federación, cuando se suscite entre:
  - a) Juntas Locales o Federales de Conciliación y Arbitraje y el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.
  - b) Juntas Locales y Juntas Federales de Conciliación y Arbitraje.
  - c) Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje de diversas Entidades Federativas.
  - d) Juntas Locales o Federales de Conciliación y Arbitraje y otro órgano jurisdiccional.

Artículo 706.- Será nulo todo lo actuado ante la Junta incompetente, salvo el acto de admisión de la demanda y lo dispuesto en los artículos 704 y 928 fracción V de esta

Ley o, en su caso, cuando se haya celebrado convenio que ponga fin al negocio, en el período de conciliación.

Artículo 733.- Los términos comenzarán a correr el día siguiente al en que surta efecto la notificación y se contará en ellos el día del vencimiento.

Artículo 734. En los términos no se computarán los días en que en la Junta deje de actuar conforme al calendario de labores aprobado por el Pleno, así como cuando por caso fortuito o de fuerza mayor no puedan llevarse a cabo actuaciones. Los avisos de suspensión de labores se publicarán en el boletín laboral o en los estrados, en su caso.

Artículo 735.- Cuando la realización o práctica de algún acto procesal o el ejercicio de un derecho, no tengan fijado un término, éste será el de tres días hábiles.

Artículo 736.- Para computar los términos, los meses se regularán por el de treinta días naturales; y los días hábiles se consideraran de veinticuatro horas naturales, contados de las veinticuatro a las veinticuatro horas, salvo disposición contraria en esta Ley.

Artículo 737. Cuando el domicilio de la persona demandada se encuentre fuera del lugar de residencia de la Junta, ésta ampliará el término de que se trate, en función de la distancia, a razón de un día por cada 200 kilómetros, de 3 a 12 días, tomando en cuenta los medios de transporte y las vías generales de comunicación existentes.

Artículo 738.- Transcurridos los términos fijados a las partes, se tendrá por perdido su derecho que debieron ejercitar, sin necesidad de acusar rebeldía.

Artículo 739.- Las partes, en su primera comparecencia o escrito, deberán señalar domicilio dentro del lugar de residencia de la Junta para recibir notificaciones, si no lo hacen, las notificaciones personales se harán por boletín o por estrados, según el caso, en los términos previstos en esta Ley. Asimismo, deberán señalar el domicilio del demandado para recibir notificaciones, o el último lugar donde el trabajador prestó sus servicios. La notificación es personal y se diligenciará conforme a lo dispuesto en el artículo 743. La persona que comparezca como tercero interesado en un juicio, deberá señalar domicilio dentro del lugar de residencia de la Junta para recibir notificaciones; si no lo hace, se estará a lo dispuesto en la parte final del primer párrafo de este artículo. En caso de que las partes señalen terceros interesados, deberán indicar en su promoción inicial el domicilio de éstos para recibir notificaciones.

Artículo 740. Cuando en la demanda no se haya expresado el nombre del patrón o de la empresa en que trabaja o trabajó el trabajador, la notificación personal de la misma se sujetará al procedimiento establecido en el artículo 743 de esta Ley en lo conducente, debiendo cerciorarse el actuario de que el lugar donde efectúa la notificación es precisamente el indicado por el demandante, y la notificación se entenderá hecha al patrón, aunque al hacerla se ignore el nombre del mismo.

Artículo 741.- Las notificaciones personales se harán en el domicilio señalado en autos, hasta en tanto no se designe nueva casa o local para ello; y las que se realicen en estas condiciones, surtirán plenamente sus efectos.

Artículo 742.- Se harán personalmente las notificaciones siguientes:

- I. El emplazamiento a juicio y cuando se trate del primer proveído que se dicte en el mismo;
- II. El auto de radicación del juicio, que dicten las Juntas de Conciliación y Arbitraje en los expedientes que les remitan otras Juntas;
- III. La resolución en que la Junta se declare incompetente;
- IV. El auto que recaiga al recibir la sentencia de amparo;
- V. La resolución que ordene la reanudación del procedimiento; cuya tramitación estuviese interrumpida o suspendida por cualquier causa legal;
- VI. El auto que cite a absolver posiciones;
- VII. La resolución que deban conocer los terceros extraños al juicio;
- VIII. El laudo;
- IX. El auto que conceda término o señale fecha para que el trabajador sea reinstalado;
- X. El auto por el que se ordena la reposición de actuaciones;
- XI. En los casos a que se refieren los artículos 772 y 774 de esta Ley; y
- XII. En casos urgentes o cuando concurren circunstancias especiales a juicio de la Junta.

Artículo 743.- La primera notificación personal se hará de conformidad con las normas siguientes:

- I. El actuario se cerciorará de que la persona que deba ser notificada, habita, trabaja o tiene su domicilio en la casa o local, señalado en autos para hacer la notificación;

- II. Si está presente el interesado o su representante, el actuario notificará la resolución, entregando copia de la misma; si se trata de persona moral, el actuario se asegurará de que la persona con quien entienda la diligencia es representante o apoderado legal de aquélla;
- III. Si no está presente el interesado o su representante, se le dejará citatorio para que lo espere al día siguiente, a una hora determinada;
- IV. Si no obstante el citatorio, no está presente el interesado o su representante, la notificación se hará a cualquier persona mayor de edad que se encuentre en la casa o local; y si estuvieren estos cerrados, se fijará una copia de la resolución en la puerta de entrada;
- V. Si en la casa o local designado para hacer la notificación se negare el interesado, su representante o la persona con quien se entienda la diligencia, a recibir la notificación, ésta se hará por instructivo que se fijará en la puerta de la misma, adjuntando una copia de la resolución; y
- VI. En el caso del artículo 712 de esta Ley, el actuario se cerciorará de que el local designado en autos, es aquel en que se prestan o se prestaron los servicios. En todos los casos a que se refiere este artículo, el actuario asentará razón en autos, señalando con claridad los elementos de convicción en que se apoye.

Artículo 744.- Las ulteriores notificaciones personales se harán al interesado o persona autorizada para ello, el mismo día en que se dicte la resolución si concurre al local de la Junta o en el domicilio que hubiese designado y si no se hallare presente, se le dejará una copia de la resolución autorizada por el Actuario; si la casa

o local está cerrado, se fijará la copia en la puerta de entrada o en el lugar de trabajo. El actuario asentará razón en autos.

Artículo 745.- El Pleno de las Juntas Federal y Locales de Conciliación y Arbitraje, podrá acordar la publicación de un boletín que contenga la lista de las notificaciones que no sean personales.

Artículo 746.- Surtirán sus efectos las notificaciones que se hagan a las partes en el Boletín Laboral, salvo que sean personales. Cuando la Junta no publique boletín, estas notificaciones se harán en los estrados de la Junta. El Secretario hará constar en autos la fecha de la publicación respectiva y fijará diariamente en lugar visible del local de la Junta, un ejemplar del Boletín Laboral o, en su caso, las listas de las notificaciones por estrados; coleccionando unos y otras, para resolver cualquier cuestión que se suscite sobre la omisión de alguna publicación. Las listas de notificaciones deberán ser autorizadas y selladas en su fecha por el Secretario. La publicación de las notificaciones contendrá la fecha, el número del expediente y los nombres de las partes en los juicios de que se trate.

Artículo 747.- Las notificaciones surtirán sus efectos de la manera siguiente:

- I. Las personales: el día y hora en que se practiquen, contándose de momento a momento, cualquiera que sea la hora en que se haya hecho la notificación, salvo disposición en contrario en la Ley; y
- II. Las demás; al día siguiente al de su publicación en el Boletín o en los estrados de la Junta.

Artículo 748.- Las notificaciones deberán hacerse en horas hábiles con una anticipación de veinticuatro horas, por lo menos, del día y hora en que deba efectuarse la diligencia, salvo disposición en contrario de la Ley.

Artículo 749.- Las notificaciones hechas al apoderado o a las personas expresamente autorizadas legalmente por las partes, acreditadas ante la Junta, surtirán los mismos efectos que si se hubiesen hecho a ellas.

Artículo 750.- Las notificaciones, citaciones o emplazamientos deberán realizarse dentro de los cinco días siguientes a su fecha, salvo cuando expresamente en la resolución o en la Ley exista disposición en contrario.

Artículo 751.- La cédula de notificación deberá contener, por lo menos:

- I. Lugar, día y hora en que se practique la notificación;
  - II. El número de expediente;
  - III. El nombre de las partes; IV. El nombre y domicilio de la persona o personas que deban ser notificadas; y V. Copia autorizada de la resolución que se anexará a la cédula.
- Artículo 752.- Son nulas las notificaciones que no se practiquen de conformidad a lo dispuesto en este Capítulo.

Artículo 771.- Los Presidentes de las Juntas y los Auxiliares cuidarán, bajo su más estricta responsabilidad, que los juicios que ante ellos se tramiten no queden inactivos, proveyendo lo que conforme a la Ley corresponda hasta dictar laudo, salvo disposición en contrario. En caso de no cumplir lo anterior, se harán acreedores a las sanciones que establezcan las Leyes de responsabilidades administrativas de los servidores públicos.

Artículo 772. Cuando, para continuar el trámite del juicio en los términos del artículo que antecede, sea necesaria promoción del trabajador y éste no la haya efectuado dentro de un lapso de cuarenta y cinco días naturales, el Presidente de la Junta deberá ordenar que se le requiera personalmente para que la presente, apercibiéndolo de que, de no hacerlo, operará la caducidad a que se refiere el artículo siguiente. Si el trabajador está patrocinado por un Procurador del Trabajo, la Junta notificará el acuerdo de que se trata al trabajador y a la Procuraduría de la Defensa del Trabajo, para los efectos correspondientes. Si no estuviera patrocinado por la Procuraduría, se le hará saber a ésta el acuerdo, para el efecto de que intervenga ante el trabajador y le precise las consecuencias legales de la falta de promoción, así como para que le brinde asesoría legal en caso de que el trabajador se la requiera.

Artículo 773. La Junta, a petición de parte, tendrá por desistida de la acción intentada a toda persona que no haga promoción alguna en el término de cuatro meses, siempre que esa promoción sea necesaria para la continuación del procedimiento y se haya cumplido lo dispuesto en el artículo anterior. No se considerará que dicho término opera si están desahogadas las pruebas del actor o está pendiente de dictarse resolución sobre alguna promoción de las partes a que se refiere este artículo, o la práctica de alguna diligencia, o se encuentre pendiente de acordarse la devolución de un exhorto o la recepción de informes o copias que se hubiesen solicitado a diversa autoridad dentro del procedimiento. Para los efectos del párrafo anterior, la Junta citará a las partes a una audiencia, en la que después de oírlas y

recibir las pruebas que ofrezcan, que deberán referirse exclusivamente a la procedencia o improcedencia del desistimiento, dictará resolución.

Artículo 774.- En caso de muerte del trabajador, mientras tanto comparecen a juicio sus beneficiarios, la Junta hará la solicitud al Procurador de la Defensa del Trabajo, en los términos y para los efectos a que se refiere el artículo 772 de esta Ley.

Artículo 774 Bis. En cualquier estado del procedimiento, las partes podrán, mediante la conciliación, celebrar un convenio que ponga fin al juicio; asimismo, el demandado podrá allanarse en todo o en parte a lo reclamado. En el primer supuesto, se dará por terminado el juicio; en el segundo, se continuará el procedimiento por lo pendiente.

Artículo 775.- El Procurador Auxiliar tendrá las facultades y responsabilidades de un mandatario; deberá presentar las promociones necesarias para la continuación del procedimiento, hasta su total terminación. Reunidos los requisitos a que se refieren los artículos que anteceden, cesará la representación del procurador auxiliar en el juicio en que intervino.

Tener presente el contexto legal en la contratación de personal evitará contraer problemas en el futuro; establecer desde un inicio los derechos y obligaciones a cada trabajador permitirá mantener un ambiente estable y garantizar una correcta relación entre empleados y superiores.

Existen variaciones en el proceso de selección, reclutamiento y contratación en cada una las empresas estas reflejan la estrategia de su organización. Hablar de un

progreso en el área de recursos humanos, incluye prestar atención a dichas prácticas con el fin de mejorarlas.

Muchas de estas variaciones dependen de la ley laboral que rija el país en donde se va a contratar, el gobierno de cada estado le debe proveer al empleador dichas obligaciones para que vaya acorde con ellas.

El área de recursos humanos debe asegurar que tanto los empleados como la empresa adopten políticas correctas, procedimientos y entrenamientos que vayan acorde a la ley.

La discriminación ya sea por cuestiones de género, religión, orientación sexual o por alguna discapacidad es una de las problemáticas más recurrentes dentro de las empresas y que van en contra de la ley, aquí el departamento de recursos humanos juega un rol fundamental, su obligación es defender al trabajador de no sufrir de dichas prácticas y sancionar a aquellos que las ejercen.

Por ello, es necesario que aquella persona que sea la encargada del área de RRHH tenga conocimientos del contexto legal vigente, además debe ser capaz de ejercer liderazgo dentro de su empresa, de calmar cualquier disputa de una forma coherente y pacifista buscando el bien común, tanto de los trabajadores como de los empresarios.

## **CAPÍTULO V**

### **CASO PRÁCTICO**

#### **5.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Durante el desarrollo de este capítulo se evaluara los aspectos laborales que tiene uno de los hospitales de Uruapan Michoacán así mismo se explicara el porqué de la conclusión de utilizar dichos métodos.

Para poder efectuar este capítulo es necesario conocer más de la empresa la cual permitió realizar los estudios, las investigaciones de campo, facilitaron la información del control que llevan de los empleados, entre otras cosas; lo anterior con la finalidad de decidir si el control que se está llevando es el adecuado para prevenir todas las infracciones y sanciones que pudieran suscitarse por el incumplimiento.

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

Los programas tradicionales de prevención orientados sólo evitar las lesiones han fracasado; por lo cual no podemos seguir tratando la prevención como una función independiente de las demás, sino que debe integrarse dentro de cada faceta del proceso laboral. Los programas de Seguridad Laboral, tienen una finalidad: la adopción de mayores precauciones para lograr eliminar o reducir a su mínima expresión los factores que son los causantes principales de todo accidente.

Un buen trabajo en Prevención y Seguridad Laboral beneficia la producción, debido a la disminución de las interrupciones del proceso productivo y la reducción del ausentismo y de los accidentes de trabajo. Por consiguiente beneficia a la empresa y al trabajador al minimizar los riesgos de lesiones y enfermedades, contribuyendo a la seguridad y bienestar en el trabajo.

Otro factor son los contratos laborales resulta importantísimo contar con un Contrato de Trabajo que especifique los alcances de la relación laboral, detallando lo más posible las atribuciones, obligaciones y motivos de rescisión del mismo, de tal forma que tanto el patrón como el empleado sepan claramente el compromiso que supondrá su relación una vez firmado el contrato.

Expedir un Contrato de Trabajo formal es en sí una obligación para el patrón, quién por Ley debe extender a su trabajador un documento de esta índole.

En él se establecerán lineamientos como duración de la jornada laboral, política de sueldos, horarios e incluso las actividades que desarrollará el trabajador, así como los valores institucionales y la filosofía empresarial que regirán sus actos como trabajador de un determinado negocio.

Para el empleado, el contrato aporta la seguridad de trabajar en un negocio profesional que ha definido claramente sus obligaciones y el acuerdo respecto a todos los términos del empleo

Para la empresa, permite tener la seguridad de que el empleado es totalmente consciente de sus obligaciones y que ha acordado cumplir los términos establecidos.

Para la empresa, el contrato también puede tener la intención de proteger a la

clientela y la propiedad intelectual del negocio. Por principio, los contratos de trabajo siempre deben realizarse por escrito. Los acuerdos verbales normalmente no son válidos y son difíciles de demostrar en caso de duda o conflicto. Los contratos por escrito dejan las cosas claras y son una prueba para ambas partes. Los contratos laborales no tienen en cuenta todos los detalles. A menudo se hace referencia a términos y condiciones de convenios colectivos, normas empresariales o leyes. En este caso, se debería entregar una copia del convenio colectivo al nuevo empleado. Los convenios colectivos y los acuerdos laborales pueden cubrir, entre otras cosas, prestaciones sociales voluntarias, las remuneraciones de acuerdo con las tarifas legales, el horario laboral, el reembolso de los gastos de desplazamiento y la compensación por traslados a otros emplazamientos. Normalmente se explicará el contenido del contrato de trabajo al empleado nuevo. Esto le dará la oportunidad de hacer peticiones y pedir modificaciones. En general, la empresa espera poder firmar el contrato tras un breve período de consideración por parte del empleado para que éste pueda examinar el contrato o pedir a un asesor que lo examine. Una vez que lo haya firmado, el contrato será vinculante.

Tanto si eres un empleado como un empleador, hay numerosas obligaciones legales que debes cumplir. Dependiendo del país en el que vivas y trabajes, puede haber muchas leyes que rijan la relación entre empleador y empleado. Firmar contratos laborales legalmente vinculantes evita malentendidos y proporciona a ambas partes claridad absoluta acerca de sus derechos y responsabilidades. No dejes que la formalidad de los contratos se convierta en un dolor de cabeza: busca asesoramiento profesional y valora la tranquilidad de saber que todo está en orden.

## **JUSTIFICACIÓN:**

El trabajo puede considerarse una fuente de salud porque con él las personas conseguimos una serie de aspectos positivos y saludables para la misma.

No obstante el trabajo también puede ocasionar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional, según sean las condiciones sociales y materiales donde se realice el mismo. A pesar que muchos de nosotros tenemos trabajo y encontramos aspectos positivos en éste, a veces lo sentimos inseguro y hallamos fallas en nuestro ambiente de trabajo. La Seguridad en el Trabajo es uno de los aspectos más importantes de la actividad laboral. El trabajo sin las medidas de seguridad apropiadas puede acarrear serios problemas para la salud. En este sentido muchas veces la seguridad no se trata tan en serio como se debería; lo que puede acarrear serios problemas no sólo para los empleados sino también para los empresarios.

La realización de determinadas tareas en los puestos de trabajo, puede llevar consigo aparejados algunos riesgos que desemboquen en un accidente de trabajo. En función de las características personales y profesionales del trabajador, de la naturaleza de las instalaciones, equipos y características del lugar de trabajo. . Debemos tomar medidas para mejorar esta situación. Durante los últimos años los sindicatos han hecho prosperar la inclusión de los temas de seguridad laboral en la mayoría de los convenios laborales.

Por estos motivos los Gobiernos llevan adelante una política más estricta en relación a la Seguridad en el Trabajo. Las estadísticas demuestran que un gran número de

inspecciones laborales, acaban en sanciones por incumplir las medidas de seguridad. Las empresas deben interesarse en implementar programas de Prevención de Riesgos Laborales, un conjunto de técnicas que permiten evitar los accidentes más comunes que se producen en el trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Auditoría Laboral aplicada a una empresa prestadora de servicios hospitalarios en la ciudad de Uruapan Michoacán.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- 1.- Revisar que los expedientes estén completos
- 2.- Prevenir las infracciones y sanciones que se puedan llegar a suscitar por el incumplimiento de alguna regla
- 3.- Evitar demandas laborales

### **HIPÓTESIS**

Se espera que a la fecha de la revisión los expedientes ya se encuentren completos ya que por falta de personal de Recursos Humanos no se tuvo control de los expedientes, y que dichas sugerencias de la revisión sirvan para evitar futuros errores.

El realizar una Auditoría laboral aplicada a una empresa prestadora de servicios hospitalarios ubicada en la ciudad de Uruapan, Michoacán, permitirá un control de sus operaciones e incremento en las utilidades de la empresa.

## **METODOLOGÍA**

El método que se utilizó en esta investigación según la forma de abordar el tema fue el método deductivo.

La finalidad de utilizar este método es la Auditoría Laboral aplicada a una empresa prestadora de servicios hospitalarios en la ciudad de Uruapan Michoacán

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Se efectuara un cuestionario que se anexa más adelante referente a los documentos que debe tener el expediente, al momento la empresa cuenta con 190 empleados de los cuales se tomara una muestra de 70 y se graficaran los resultados obtenidos.

Se realizó investigación bibliográfica, se realizó una investigación, apuntes de materias de auditoría, consulta de páginas de internet y revistas.

## CUESTIONARIO PARA REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE PERSONAL

Compañía:	
Nombre del Trabajador:	
Fecha de Nacimiento:	
Nombre del Padre:	
Nombre de la Madre:	
Estado Civil:	
Nombre de la Esposa:	
Nombres de los Hijos:	
Fecha de contratación:	
Salario diario autorizado a contratar	

## DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA CONTRATACION

<b>DOCUMENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. Solicitud de contratación de personal				

autorizado				
2. Solicitud de empleo o currículum				
3. Fotografía				
4. Comprobante de domicilio				
5. Copia de identificación				
6. Referencias				
7. Reporte de verificación de referencias				
8. Reporte de verificación de domicilio				
9. En su caso reporte Médico				
10. Acta de Nacimiento				
11. En su caso copia de la cartilla del servicio militar				
12. En su caso copia de la liberación de la cartilla del servicio militar				
13. Copia de constancia de inscripción al R.F.C.				
14. Constancia de percepciones y retenciones de su(s) trabajo(s) anteriores				

en el periodo transcurrido del 1 de enero al día de su contratación.				
15. En caso de que el trabajador tenga otro patrón al mismo tiempo carta de notificación de este hecho, para no aplicar crédito al salario				

### CUESTIONARIO PARA REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE PERSONAL

<b>DOCUMENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
16. En caso de que el trabajador no haya tenido trabajo desde el 1 de enero hasta la fecha de contratación, carta firmada bajo protesta de decir verdad, donde conste que no ha obtenido ingresos ni se le ha retenido impuesto en dicho período				
17. Copia de su acta de matrimonio				
18. Copia del acta de nacimiento de sus dependientes económicos				
19. En su caso fianza de fidelidad				

20. Contrato individual de trabajo				
21. Constancia de recibo de la descripción de su puesto				
22. Constancia de recibo del manual de bienvenida que contenga las políticas de la compañía				
23. Si es personal sindicalizado constancia de que recibió copia del contrato colectivo				
24. En su caso constancia de que recibió copia del plan de prestaciones de la empresa				
25. Cuenta Única de Registro de Población (CURP)				
26. Aviso de alta en el IMSS				
27. En caso de que el personal requiera equipo de seguridad recibo del equipo necesario				
28. Constancia de adiestramiento en el uso de elementos de protección para la				

prevención de accidentes				
29. Tarjetas de reloj checador o documento que acredite fehacientemente las asistencias, horas de entrada o salida ausentismos, firmada por el trabajador				
30. Recibos de pago de nómina y prestaciones				
31. En su caso copias de las incapacidades al IMSS				
32. Copia firmada de recibido por el trabajador de sus constancias bimestrales de aportación a sus cuentas de retiro				
33. Evaluación periódica del trabajador por su jefe inmediato				
34. Autorización de aumentos de salario				
35. Adendums al contrato individual por modificaciones al mismo				
36. Aviso de modificación de salario presentados al IMSS				

37. Programación y autorización de sus vacaciones firmadas por su jefe inmediato y jefe de personal				
38. Control y constancia de vacaciones disfrutadas				
39. Si al contratar se le solicito fianza, debe existir un control de vencimiento de la misma al vencimiento				
40. Constancias de capacitación y adiestramiento de su área				

**CUESTIONARIO PARA REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE PERSONAL**

<b>DOCUMENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
41. Constancia de capacitación en caso siniestros y prevención de accidentes				
42. En caso de accidente informe para evaluación de riesgos de trabajo al IMSS				
43. Actas administrativas levantadas en la empresa, firmadas por el jefe inmediato, jefe de personal y dos testigos.				

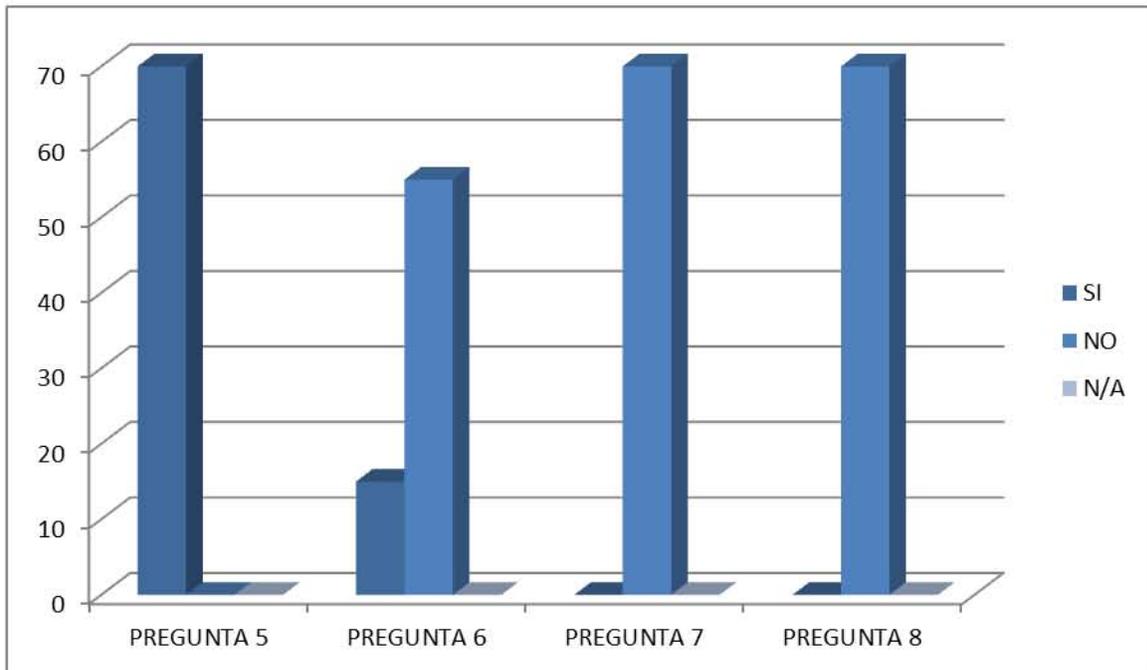
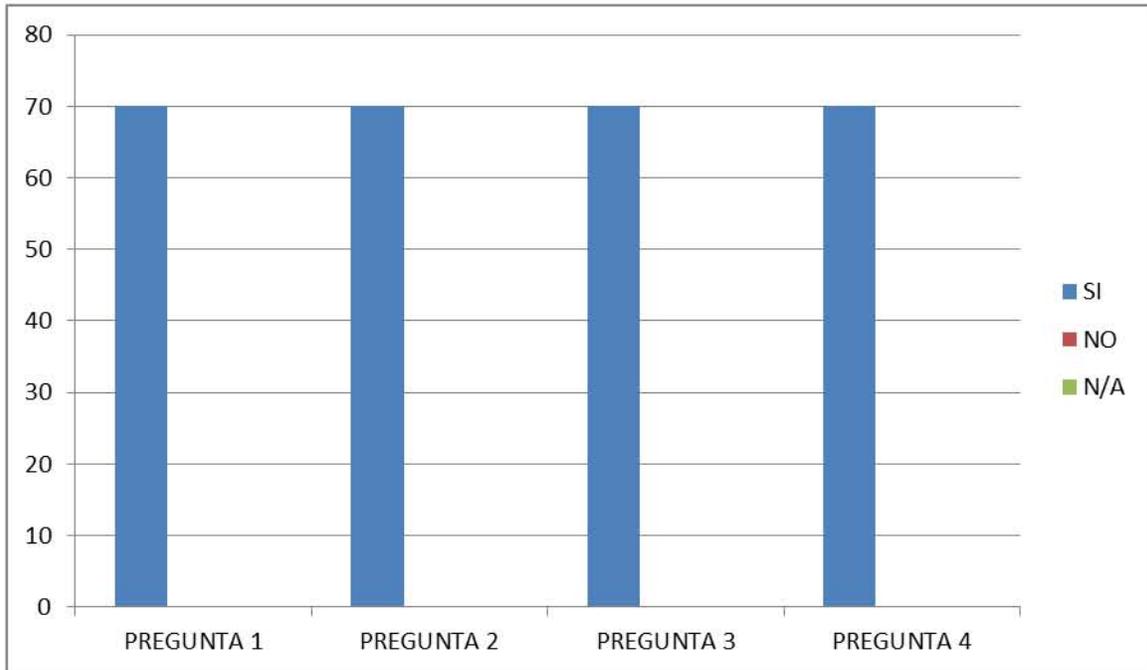
44. Constancia de notificación de actas administrativas al trabajador, al sindicato y/o a la junta de conciliación y arbitraje				
45. Constancia de notificación de percepciones y retenciones del ejercicio firmada por el representante legal y firmada de recibido por el trabajador				
46. En su caso cálculo de su impuesto anual.				

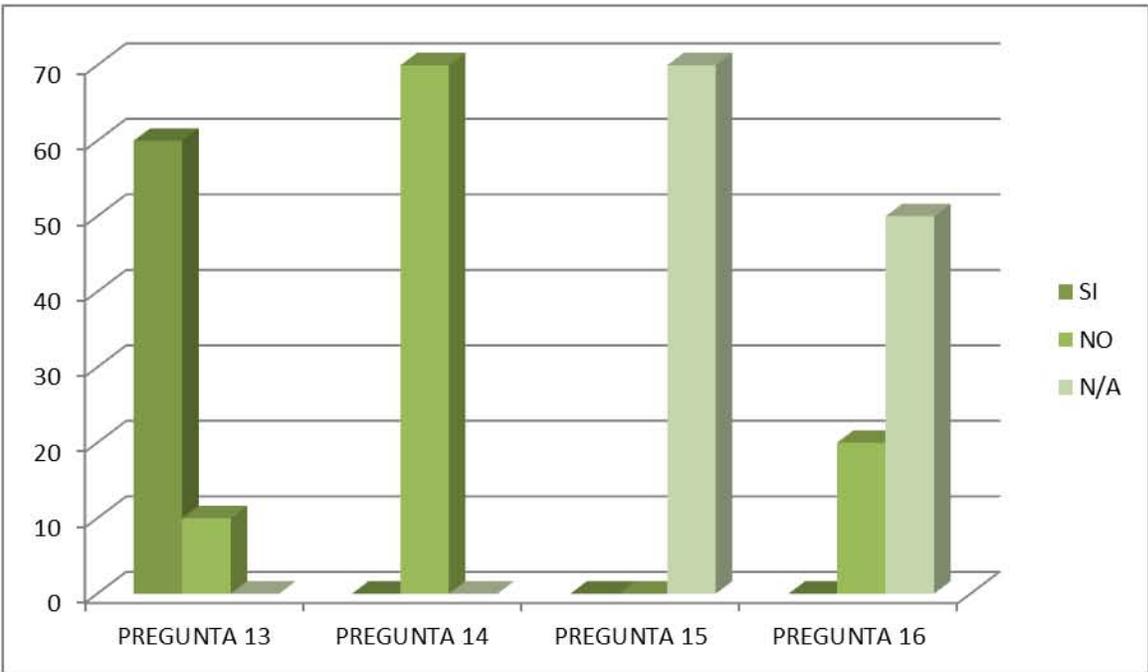
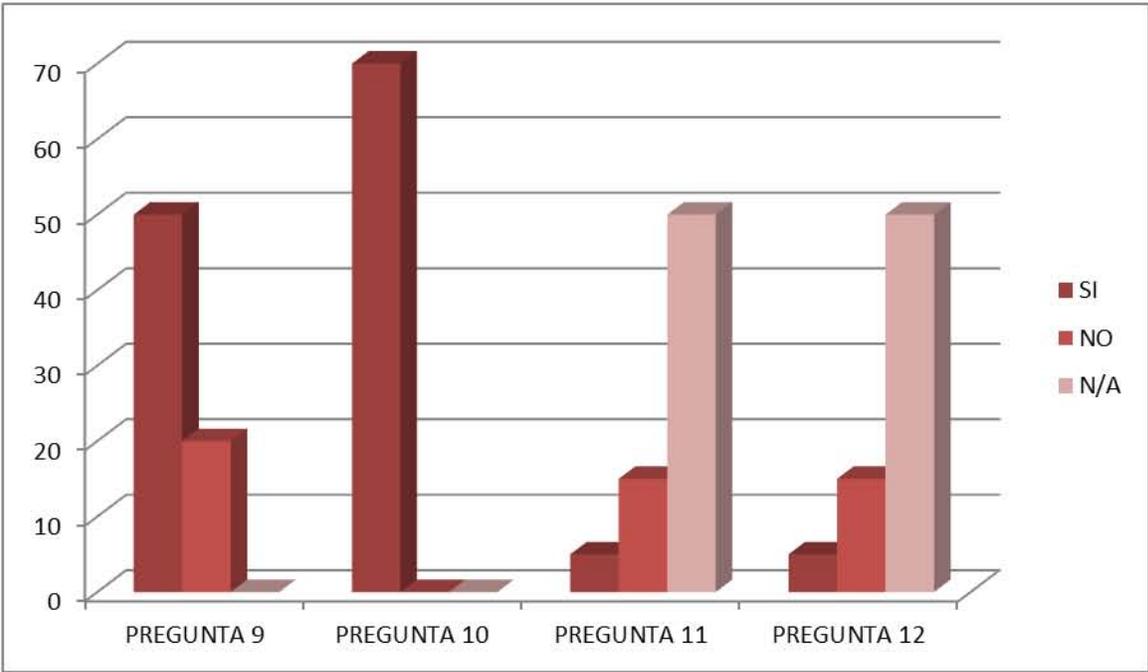
AL TERMINAR LA RELACION DE TRABAJO

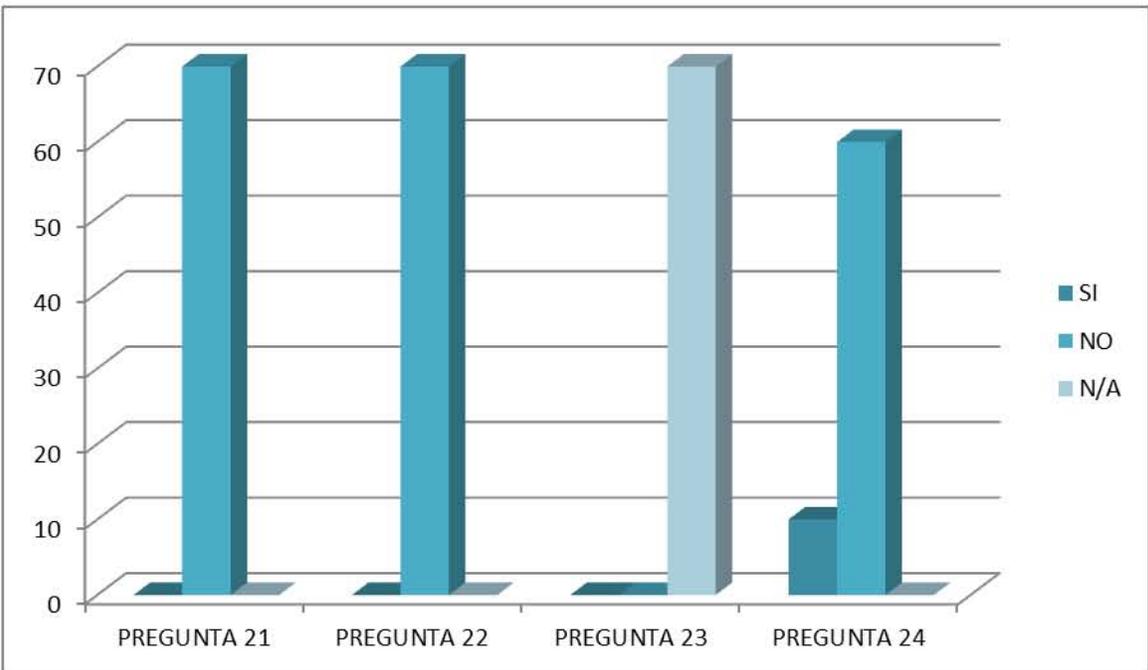
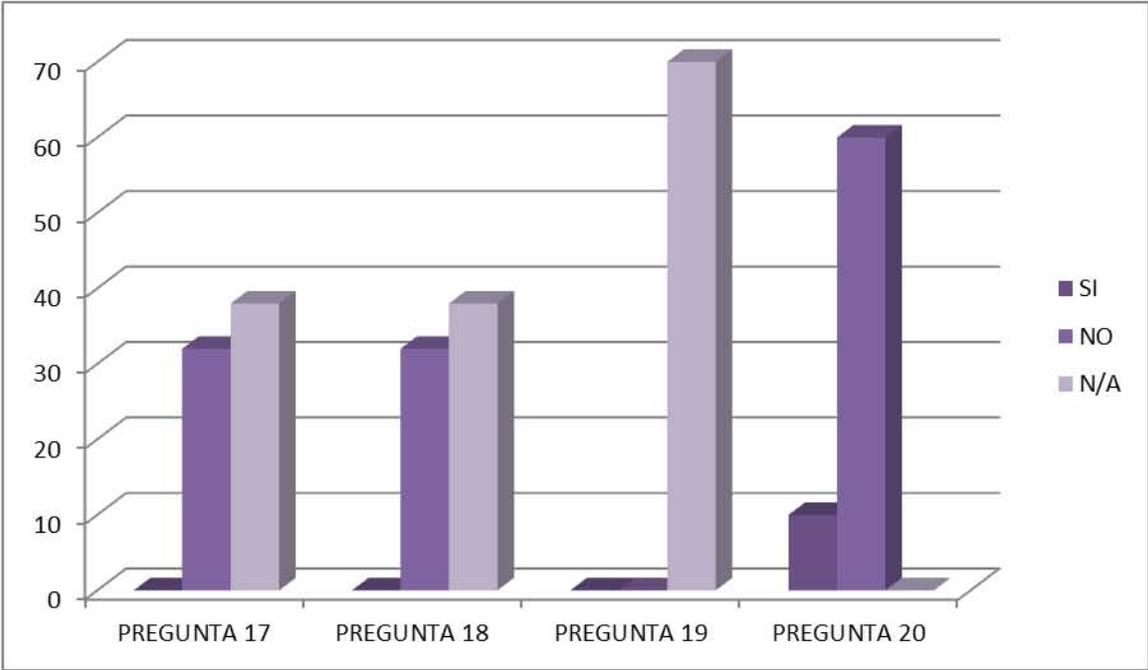
<b>DOCUMENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
48. En su caso renuncia del trabajador fechada, elaborada de puño y letra del mismo y firmada				
49. En su caso acta administrativa firmada por su jefe inmediato, jefe de personal, dos testigos y representante legal de la empresa de los motivos de la rescisión de la relación laboral sin				

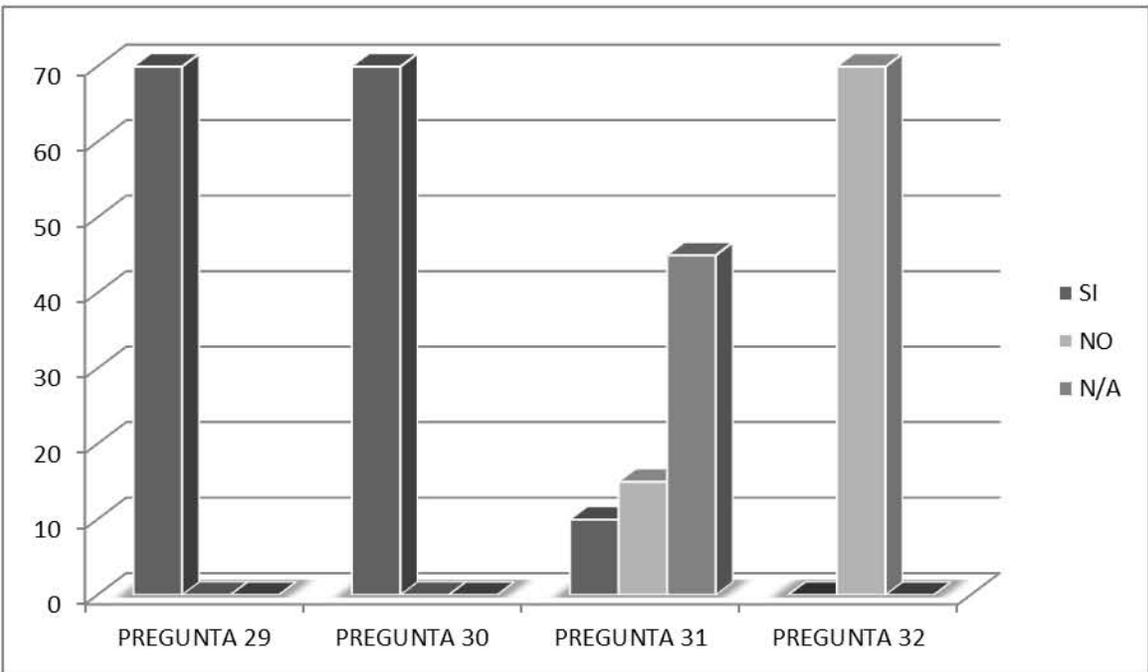
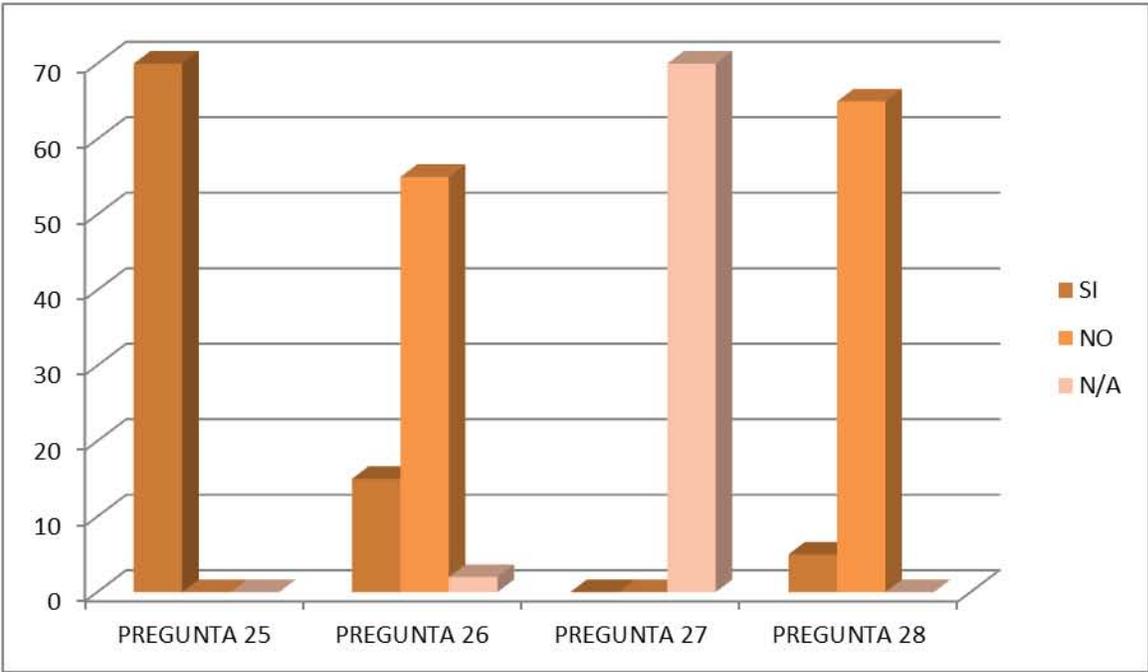
responsabilidad para el patrón				
50. Recibo de notificación al trabajador, al sindicato y/o en su caso a la junta de conciliación y arbitraje de las causas de la terminación de la relación laboral, firmada por el representante legal				
51. Recibo de finiquito y/o en su caso de indemnización y prestaciones				
52. Constancia de percepciones y retenciones del período transcurrido desde el 01 de enero hasta el día de su baja, firmada por el representante legal de la empresa y firmada de recibido por el trabajador				
53. Aviso de baja al IMSS				

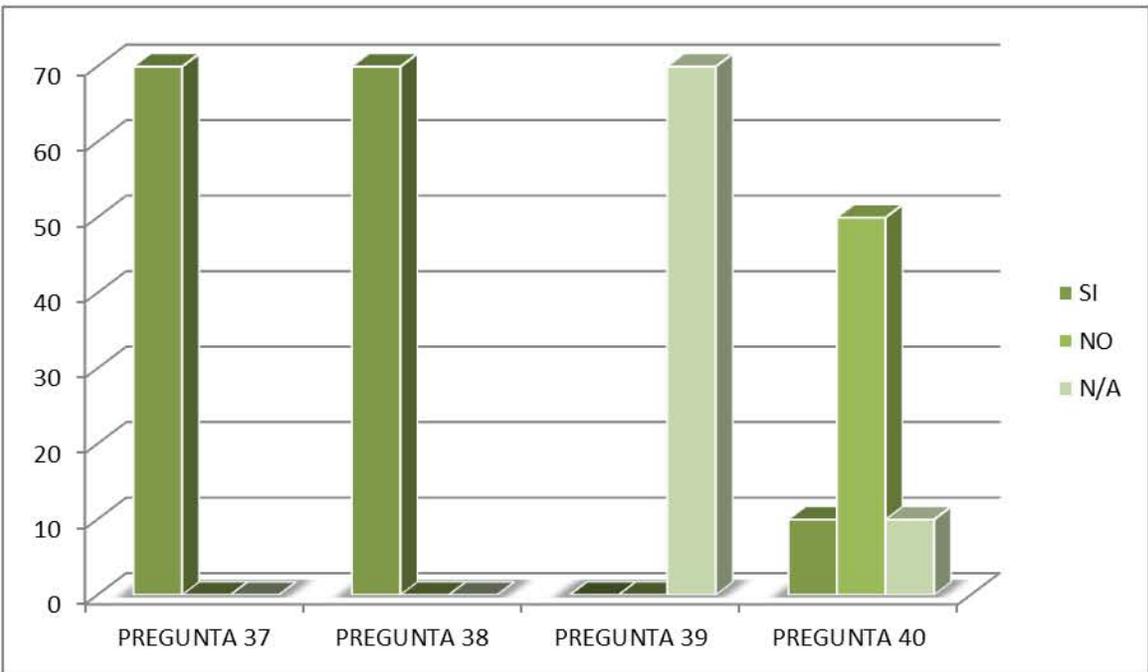
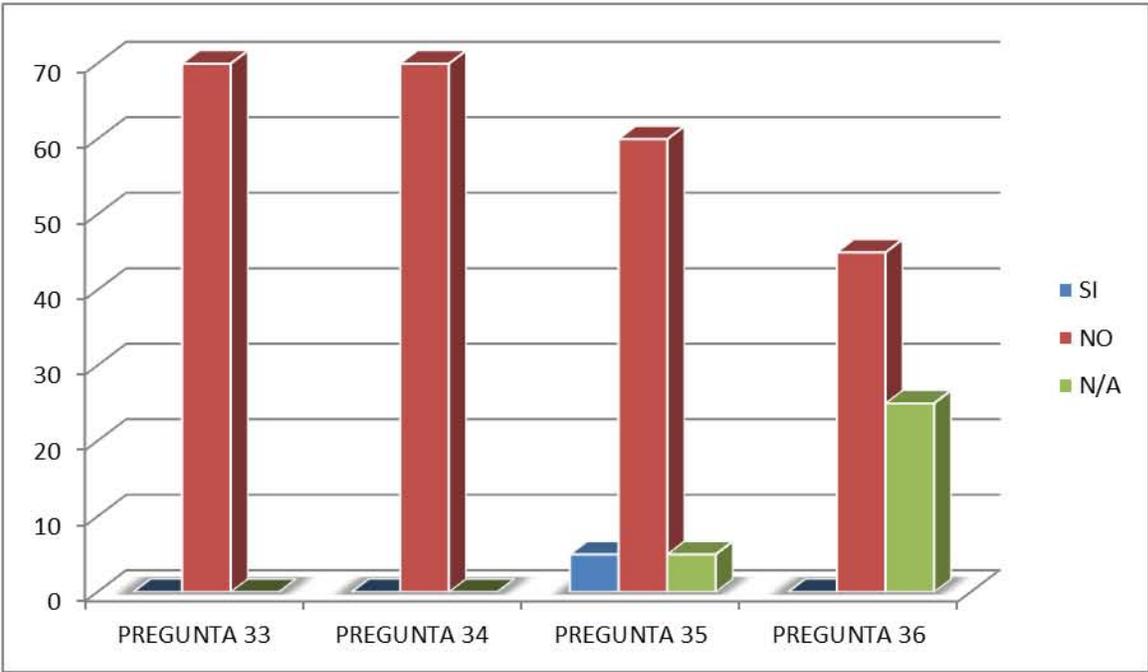
**5.2. AUDITORÍA LABORAL APLICADA A UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOSPITALARIOS UBICADA EN LA CIUDAD DE URUAPAN, MICHOACÁN.**

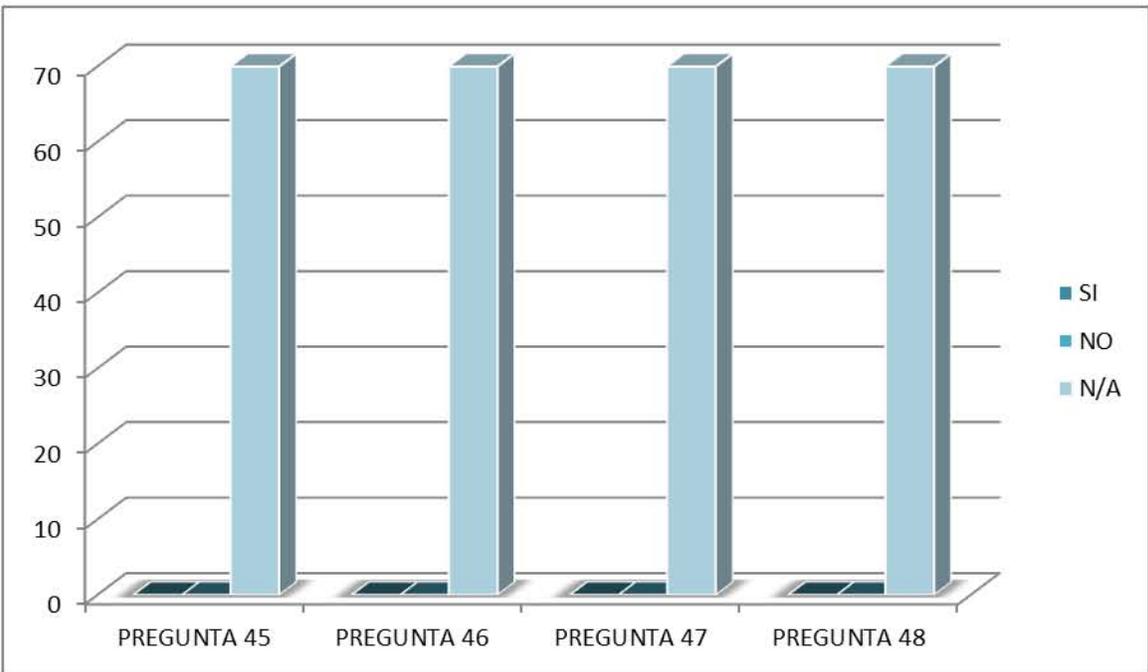
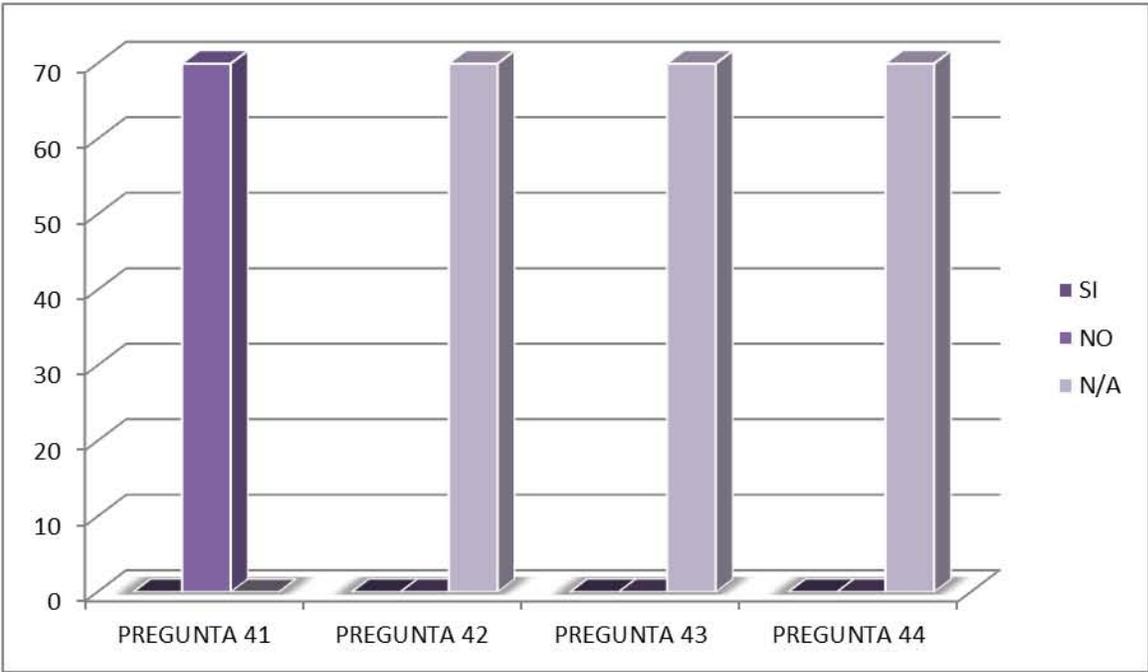


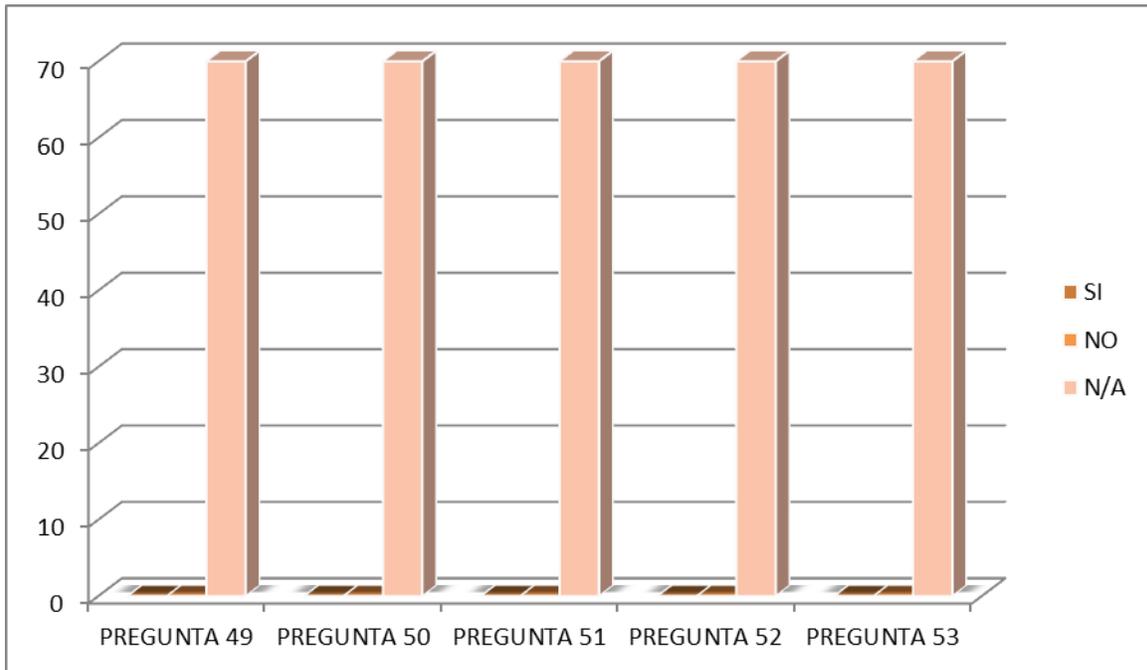












## SUGERENCIAS

- ✓ Fijar una fecha para el complemento de los expedientes ya que solo las recientes contrataciones son las que tienen casi todos los documentos que se requieren.
- ✓ Darse a la tarea de hacer la renovación de contratos y a algunos expedientes anexarlo ya que en caso de alguna revisión de las autoridades laborales podrían imponer una multa por no tener los contratos.
- ✓ Al personal vigente fijarle ciertos días para completar los documentos necesarios ya que muchos no los tienen por qué aun no los entregaban a la empresa.

### 5.3. CONCLUSIÓN

En el capítulo 1 vimos la importancia que tiene la empresa en cuanto a cubrir las necesidades de la sociedad creando satisfacción a cambio de una retribución, además de que la empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y transformación de productos y/o servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad con la finalidad de obtener un beneficio. Se muestra que existe una amplia clasificación de las empresas y distintas sociedades y que una parte primordial son los elementos con los que cuentan las empresas.

En el capítulo 2 se habló de que la Auditoría es un proceso que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, el auditor tiene que tener la capacitación adecuada para desempeñar este cargo tan importante, además de experiencia necesaria ya que de esto depende obtener resultados valederos para realizar el informe final.

En el tercer hablo de la infraestructura de los hospitales, los lineamientos que deben cumplir para proporcionar servicios de salud, el personal de ese ramo de servicios debe tomar en cuenta no solo las necesidades que tienen los pacientes como clientes, sino también, sus expectativas en cuanto a la atención y servicio que brindan para este sentirse satisfecho. Es necesario que estos centros médicos tomen en cuenta la aplicación de cuestionarios para conocer el nivel de satisfacción de los

clientes y que haya una retroalimentación para el personal profesional y administrativo a fin de lograr una mejor calidad del servicio y sobre todo que proporcionen un trato más humano.

En cuanto al cuarto capítulo se habló de los aspectos laborales que se deben cumplir tanto como seguir la Ley Federal de Trabajo, como otras normas que sean indispensables llevar por que son proveedores de servicios de salud. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social así como otras dependencias hacen inspecciones de que efectivamente se estén llevando a cabo los lineamientos que se establecen y que es muy importante tener presente el contexto legal y se debe de establecer desde el inicio los derechos y obligaciones de cada trabajador para mantener un ambiente estable y garantizar una correcta relación entre empleados y superiores

Los documentos laborales son un punto clave, básico e indispensable en la claridad de las relaciones laborales y el trato con las autoridades. Como consecuencia, son también un inmejorable sustento para enfrentar un juicio laboral, una revisión fiscal, de seguridad social o una realizada por la inspección del trabajo.

Existen diversos documentos laborales, todos los que deben ser considerados y es indispensable conocer para el día a día del quehacer laboral. Estos documentos corresponden también a las diferentes partes que componen la relación laboral, no únicamente al patrón, como son:

1. Aquellos que por ley el patrón debe llevar y en su momento exhibir.

2. Otros que el trabajador tiene que tener y exhibir para poder prestar sus servicios en su trabajo, y si no los exhiben pueden ser suspendidos o incluso despedidos

3. Incluso hay documentos laborales que tienen que llevar los sindicatos, como lo son su constitución, elaboración de estatutos, registro, padrón de agremiados y elección de mesa directiva.

4. Nuestra ley también prevé los documentos digitales en las relaciones laborales y los procesos jurisdiccionales del trabajo.

Las consecuencias de no tener el patrón los documentos laborales son diversas: En un juicio laboral ante la junta de conciliación y arbitraje, nace a favor del trabajador la presunción de que los hechos de la demanda del trabajador son ciertos, es decir la Junta de Conciliación y Arbitraje le creará la versión del litigio al trabajador y el patrón tendría que demostrar lo contrario, lo cual se torna complicado por no tener los documentos en orden. Esta presunción nace de no exhibirlos como prueba por parte del patrón o con motivo de una prueba de inspección ofrecida por el trabajador.

- En una revisión hecha al patrón por el Instituto Mexicano del Seguro Social o del SAT, le podrían fijar al patrón un crédito no acorde a la realidad contenida en los documentos laborales.
- En una revisión de la inspección de trabajo hacerse acreedor a las sanciones que establecen las leyes laborales, como son las multas.

Lo anterior demuestra la importancia de tener en consideración los documentos laborales, ya que de no llevarlos no obtendremos el resultado deseado en un juicio o nos haremos acreedores a alguna sanción.

Para el patrón es necesario cumplir con las formalidades, porque no es suficiente tener la razón al existir un hecho (por ejemplo una causa de despido justificado) sino que además de existir la causa debe cubrir la forma de dar el aviso al trabajador, directamente o por medio de la Junta de Conciliación y Arbitraje. De no hacerlo, por la falta de aviso el despido será injustificado aun cuando en la realidad sea plenamente justificado.

Cumplir con llevar los documentos laborales tiene muchas ventajas, porque al cumplir con esta carga podrá afrontar exitosamente un juicio laboral o una revisión con muchas posibilidades de éxito.

Pero no sólo hay que tenerlos sino también hay que llevarlos bien.

Para el departamento de recursos humanos de toda empresa resultan esenciales tanto el procedimiento de contratación de personal como el de término de las relaciones laborales, por los datos de los trabajadores que se pueden obtener en tales procesos.

De esta manera, cuando ocurren estos eventos (inicio y conclusión de las relaciones laborales) es necesario reunir documentación para integrar el expediente, con el fin de evitar conflictos laborales ante las autoridades competentes por falta de ésta, ya que el artículo 784 de la Ley Federal del Trabajo (LFT) dispone que, en caso de que exista una controversia laboral, la Junta de Conciliación y Arbitraje (JCA) eximirá al

trabajador de la carga de la prueba y requerirá al patrón la exhibición de tales documentos.

La Hipótesis antes expuesta fue cumplida en su totalidad

Se espera que a la fecha de la revisión los expedientes ya se encuentren completos ya que por falta de personal de Recursos Humanos no se tuvo control de los expedientes, y que dichas sugerencias de la revisión sirvan para evitar futuros errores.

Por lo tanto esta investigación demuestra lo importante que es contar con el expediente laboral de cada trabajador, para evitar conflictos ante la junta de conciliación tales como multas por no contar con los documentos necesarios, o demandas laborales.

Se espera que a la fecha de la revisión los expedientes ya se encuentren completos ya que por falta de personal de Recursos Humanos no se tuvo control de los expedientes, y que dichas sugerencias de la revisión sirvan para evitar futuros errores.

El realizar una Auditoría laboral aplicada a una empresa prestadora de servicios hospitalarios ubicada en la ciudad de Uruapan, Michoacán, permitirá un control de sus operaciones e incremento en las utilidades de la empresa

Esta investigación nació de una necesidad de la empresa, se le dieron recomendaciones que le ayudaran en los aspectos financieros y fiscales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Objetivo de la Auditoría  
<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse2.html>
- Clasificación de la Auditoría  
<http://www.auditoresycontadores.com/Auditorias/40-cuales-son-los-objetivos-y-la-clasificacion-de-la-Auditoria>
- Definición de Servicios Hospitalarios  
<http://salud.ccm.net/faq/22924-servicio-hospitalario-definicion>
- Consejo de salubridad general, Certificación y Estándares de los hospitales.  
[http://www.csg.gob.mx/descargas/pdfs/certificacion/estandares/2aEdicion-EstandaresHospitales2015\\_SE.pdf](http://www.csg.gob.mx/descargas/pdfs/certificacion/estandares/2aEdicion-EstandaresHospitales2015_SE.pdf)
- Consejo de Salubridad General. Normas legales de los servicios hospitalarios.  
<http://www.csg.gob.mx/>
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Normas Internacionales de Auditoría. <http://imcp.org.mx/normatividad/normas-internacionales-de-Auditoria-material-de-entrenamiento>
- Cámara de Diputados. Ley Federal de Trabajo  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_120615.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf)
- Diario Oficial de la Federación. Reglamento general de inspecciones del trabajo y aplicación de sanciones.  
[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5348879&fecha=17/06/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5348879&fecha=17/06/2014)
- Secretaria del Trabajo y Previsión Social  
<http://www.gob.mx/stps>