

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	<p>lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección por turno), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza y desinfección de la totalidad de los componentes de la cama y sus cabeceras</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de la funda impermeable del colchón de las camas y cunas</li> </ul>		del Hospital o sus representantes autorizados
IE-96	El personal del Servicio realiza la limpieza profunda de la totalidad de los componentes del sillón de diálisis después de finalizada la sesión de cada paciente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-97	<p>El personal del Servicio realiza limpieza y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección por turno, entre procedimientos y entre pacientes para zonas de UCI, UCTN, Neonatología, Reanimación, Hemodiálisis), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza y desinfección de techos, cielorrasos y/o plafones</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de cortinas y/o persianas</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de paredes</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado</li> <li>▪ Limpieza de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc., incluyendo aseo de bordes y ángulos internos.</li> <li>▪ Limpieza de todo otro elemento establecido en el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>).</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-98	<p>El personal del Servicio realiza limpieza y desinfección profunda mensual, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección por turno, entre procedimientos y entre pacientes para zonas de UCI, UCTN, Neonatología, Hemodiálisis), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remoción de cortinas de tela (si las</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados



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.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>hubiera) y reemplazo por cortinas limpias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de paredes, paneles, columnas, zócalos, pisos mediante el repaso de superficies con hipoclorito de sodio u otro producto que no dañe los materiales de terminación</li> <li>• Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado con desmonte de artefactos y aspiración del polvo de las mismas con paño húmedo o aspiradores.</li> </ul>		
<p><b>Limpieza Programada de Zonas Semi Críticas o de Riesgo Medio:</b>  <b>Cuartos de Hospitalización, Urgencias, Laboratorios y Banco de Sangre, Farmacia, Zona de Consulta Externa, Ropería-Lavandería, Cuartos de Aseo, baños de Hospitalización y Baños generales; Salas de Procedimientos</b></p>			
IE-99	<p>"EL DESARROLLADOR" utiliza para la limpieza y desinfección el método de barrido húmedo de doble cubo-doble trapo/paño exclusivamente, y solución de Cloro como desinfectante</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-100	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza, y desinfección diaria y por turnos, según los requerimientos establecidos en Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>), y en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-101	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección entre procedimientos, cuando y donde corresponda (gabinetes de tratamientos, salas de procedimientos, etc.) según los requerimientos establecidos en Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>).</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-102	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza, desinfección entre pacientes cuando y donde corresponda (habitaciones de Hospitalización) según los requerimientos establecidos en Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>).</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-103	<p>“EL DESARROLLADOR” realiza la limpieza y desinfección profunda, semanal o mensual, según los requerimientos establecidos en Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>), y en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-104	<p>El Personal de “EL DESARROLLADOR” realiza la limpieza, según la siguiente periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasillos, vestíbulos y esperas: tres veces al día, al inicio de cada turno</li> <li>• Control de enfermería, área de prescripciones médicas, despachos y mobiliario: una vez al día, al inicio del primer turno.</li> <li>• Salas de Curación, por turno y siempre que sea necesario</li> <li>• Salas de descanso, salas de reuniones: una vez al día, al inicio del primer turno</li> <li>• Cuartos de hospitalización: al inicio del primer turno, siempre que sea necesario y cuando el paciente es dado de alta</li> <li>• Baños: al inicio de cada turno y siempre que sea necesario</li> <li>• Regaderas y baños de pacientes: al inicio del primer turno y después de cada uso.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-105	<p>El Personal de “EL DESARROLLADOR” realiza la limpieza del área de Consulta Externa según la siguiente periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y desinfección diaria y de rutina después de los turnos de consultas</li> <li>• Limpieza general como máximo cada dos meses, o antes según la cantidad de pacientes que se atiendan</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-106	<p>El Personal de “EL DESARROLLADOR” realiza la limpieza del área de Ropería según la siguiente periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Ropería general y anexa, Limpieza diaria de piso y la cantidad de veces necesarias con el fin de no acumular residuos textiles y no textiles.</li> <li>• Zona de clasificación de ropa sucia: Limpieza general o a fondo mínimo dos veces al día y siempre que sea necesario, incluyendo paredes.</li> <li>• Zona de clasificación de ropa</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>limpia: limpieza de rutina una vez al día, poniendo atención en las estanterías</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza a fondo mensual, como mínimo</li> </ul>		
IE-107	<p>El personal de limpieza de "EL DESARROLLADOR" realiza como mínimo las siguientes tareas por turnos, entre procedimientos y entre pacientes y periódica, según corresponda, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de iniciar la limpieza general retiro de sangre, vómitos u otros fluidos corporales si los hubiera, mediante el uso de toallas o papel descartable, que se desecha en las bolsas rojas como residuo patogénico, posteriormente se desinfecta con solución de cloro o desinfectante (aldehído)dejando actuar 10 minutos antes de limpiar</li> <li>• Retiro de bolsas conteniendo residuos comunes de los contenedores primarios de cada local, todas las veces que sea necesario durante el día.</li> <li>• Traslado de bolsas al depósito sectorial</li> <li>• Limpieza y desinfección de contenedores con agua y detergente y solución desinfectante (aldehído)</li> <li>• Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>• Retiro de bolsas conteniendo residuos RPBI de los contenedores primarios de cada local, todas las veces que sea necesario durante el día, y traslado al depósito sectorial.</li> <li>• Retiro de envases para punzocortantes y traslado al depósito de RPBI del sector.</li> <li>• Limpieza y desinfección de cubetas portacubetasrodables y contenedores de RPBI con agua y detergente y solución desinfectante (aldehído)</li> <li>• Provisión y colocación de bolsas de residuos del color que corresponda y envases de RPBI nuevas</li> <li>• Reposición de insumos de aseo en dispensadores (jabón neutro, toallas, papel, gel antibacterial), según corresponda</li> </ul>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-108	<p>El personal del Servicio realiza la limpieza y desinfección diaria, por turnos, entre procedimientos, entre pacientes, periódica (según corresponda), con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superficies: techos, pisos, puertas y marcos, manijas y cerraduras, ventanas y cristales, ventanillas, paredes, rodapiés, rejillas de aire acondicionado, etc.</li> <li>▪ Mobiliario médico: brazos de gases de pared, negatoscopios, trípodes de sueros, camillas, contenedores, soportes, delantales, collarines y protectores plomados, lámparas, incluyendo brazo de techo, mesas auxiliares, mesas de instrumental, (se excluyen aquellos indicados por la Dirección del Hospital y los conectados al paciente)</li> <li>▪ Mobiliario no médico: bancos, pasamanos, armarios y vitrinas (exterior e interior, si están vacíos), sillas estanterías, muebles, escritorios, , archiveros, exteriores de vitrinas y armarios (interiores si están vacíos), sillón de acompañante</li> <li>▪ Accesorios: refrigeradores (exterior e interior si están vacíos), extintores, luminarias, botes de basura aspiradoras, interruptores de luz, tomas, picaporte, rieles de techo, relojes; ruedas de carros, mesas, etc., mediante pulverización con solución desinfectante.</li> <li>▪ Baños: lavabos inodoros, mingitorios, llaves o válvulas, desagües, dispensadores de jabón, papel, toallas, rejillas, desagües</li> <li>▪ Teléfonos, impresoras computadoras,</li> <li>▪ Rejillas de aire acondicionado, tapas de máquinas, tuberías, esclusas de sistema neumático.</li> <li>▪ Equipos, mobiliarios y utensilios que no sean competencia del personal de enfermería</li> <li>▪ Limpieza de carros de transporte de ropa sucia y limpia, estanterías, ventiladores, mesas de trabajo</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de todos aquellos aparatos o mobiliarios que por su especial facilidad puedan ser limpiados por el personal de "EL DESARROLLADOR", bajo la supervisión del personal responsable sanitario asignado por la Dirección del</li> </ul>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>

Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
	<p>Hospital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y desinfección de todo otro elemento referido en el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>) del presente Documento</li> </ul>		
IE-109	<p>El personal del Servicio realiza cuando el paciente es dado de alta de las áreas de Hospitalización o en caso de fallecimiento (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección por turno), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y desinfección de la totalidad de los componentes de la cama de adultos, pediátricas, cunas y sus cabeceras</li> <li>• Limpieza y desinfección de la totalidad del mobiliario tanto en la parte interior como exterior de armarios, cajones, escritorios, televisores, teléfono, pasando después de la limpieza un paño impregnado con solución de cloro</li> <li>• Limpieza de cristales baños, puertas (cerraduras, manijas), marcos, rejillas con solución de cloro</li> <li>• Limpieza y desinfección de la funda impermeable del colchón de las camas y cunas</li> <li>• Limpieza de piso con solución de cloro</li> <li>• Limpieza profunda de baños</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-110	<p>El personal del Servicio realiza limpieza y desinfección profunda según la periodicidad establecida, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección por turno, entre procedimientos y entre pacientes), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias</li> <li>• Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de paredes, paneles, columnas, zócalos, pisos mediante el repaso de superficies con hipoclorito de sodio u otro producto que no dañe los materiales de terminación</li> <li>• Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado con desmonte de artefactos y aspiración del</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	polvo de las mismas con paño húmedo o aspiradores. • Procedimiento de limpieza y lustre de elementos metálicos: herrajes, varillas, chapas, barandas.		
<b>Laboratorio, Anatomía Patológica, Banco de Sangre, Urgencias</b>			
IE-111	El personal del Servicio realiza al finalizar cada turno de trabajo del sector, además de limpieza general, la limpieza y desinfección de equipo y materiales de las áreas de Laboratorio, Anatomía Patológica, Banco de Sangre, Urgencias	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-112	"EL DESARROLLADOR" realiza mensualmente la limpieza general a fondo de: cristales, persianas, puertas, lámparas de techo, de pie de mesa, paredes y debajo de los muebles, refrigeradores, centrifugas, exteriores de armarios de oficina (interiores si están vacíos), archiveros y todo tipo de muebles y superficies, de las áreas de Laboratorio, Anatomía Patológica, Banco de Sangre, Urgencias	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-113	El personal del Servicio no mueve ningún frasco, gradilla, con tubos, etc., de las mesas, estanterías o áreas de trabajos de Laboratorios, Anatomía Patológica, Banco de Sangre, Farmacia, sin autorización ni consentimiento del personal del Hospital autorizado	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-114	El personal del Servicio efectúa las tareas de limpieza en áreas de Laboratorios, Anatomía Patológica, Banco de Sangre, Farmacia, únicamente si el personal asistencial responsable se encuentra presente y bajo su supervisión	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-115	El área de Microbiología se desinfecta únicamente con producto autorizado por el área de Epidemiología del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-116	El retiro de residuos se realiza al menos 1 vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>Vestuarios y Sanitarios de Personal</b>			
IE-117	<p>“EL DESARROLLADOR” realiza limpieza y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.</li> <li>▪ Traslado de bolsas al depósito sectorial</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de contenedores</li> <li>▪ Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>▪ Retiro de bolsas conteniendo ropa sucia de los contenedores primarios de cada local.</li> <li>▪ Traslado de bolsas de ropa sucia al depósito sectorial</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de contenedores</li> <li>▪ Provisión y colocación de bolsas de recolección de ropa sucia nuevas.</li> <li>▪ Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)</li> <li>▪ Limpieza de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial)</li> <li>▪ Limpieza de ventanas y vidrios (superficie interna), incluyendo marcos, manijas, cerraduras.</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de puertas y paneles divisorios de gabinetes, incluyendo marcos, manijas, cerraduras.</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de artefactos sanitarios y su grifería (lavabos, cubiertas, inodoros, mingitorios, regaderas, etc.)</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de espejos y cristales</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de accesorios de todo tipo</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de paredes hasta altura accesible sin escalera</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de pisos</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de superficie exterior de armarios de guardado de efectos personales de personal</li> </ul>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza y desinfección de todo otro elemento que establezcan el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>)</li> <li>▪ Reposición de insumos para:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jaboneras</li> <li>○ Dispensadores de toallas de papel</li> <li>○ Dispensadores de papel sanitario</li> <li>○ Desodorizador de ambiente</li> <li>○ Dispensadores de gel antibacterial</li> </ul> </li> </ul>		
IE-118	<p>El personal de Limpieza agrega a las tareas de limpieza y desinfección profunda diaria, como máximo cada cuatro (4) horas, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.</li> <li>▪ Traslado de bolsas al depósito sectorial</li> <li>▪ Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>▪ Reposición (de ser necesarios) de insumos para:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jaboneras</li> <li>○ Dispensadores de toallas de papel</li> <li>○ Dispensadores de papel sanitario</li> <li>○ Desodorizador</li> <li>○ Dispensadores de gel antibacterial</li> </ul> </li> <li>▪ Limpieza y desinfección superficial (repaso) de superficies de apoyo, inodoros y mingitorios</li> <li>▪ Limpieza y desinfección superficial (repaso) de todo otro elemento que establezcan el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>), del presente Documento</li> </ul>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
IE-119	<p>El personal de Limpieza realiza la limpieza y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección diaria) como mínimo, las siguientes tareas:</p>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de techos, cielorrasos y/o plafones</li> <li>▪ Limpieza de cortinas y/o persianas</li> <li>▪ Limpieza de paredes con repaso de tomas y llaves</li> <li>▪ Limpieza de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado</li> <li>• Remoción con cepillo de suciedad de juntas entre azulejos o revestimientos (de ser necesario)</li> <li>▪ Limpieza y/ desinfección de todo otro elemento que establezca el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>), del presente Contrato</li> </ul>		
IE-120	<p>El personal de Limpieza realiza la limpieza y desinfección profunda mensual, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para aseo diario y semanal), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de paredes, revestimientos de todo tipo, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.</li> <li>▪ Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado</li> <li>• Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)</li> <li>▪ Limpieza de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>), del presente Contrato</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sanitarios Públicos</b>			
IE-121	<p>“EL DESARROLLADOR” realiza la limpieza y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
IE-122	<p>"EL DESARROLLADOR" agrega a las tareas de limpieza y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.</li> <li>• Traslado de bolsas al depósito sectorial</li> <li>• Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>• Reposición (de ser necesarios) de insumos para:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Jaboneras</li> <li>o Dispensadores de toallas de papel</li> <li>o Dispensadores de papel sanitario</li> <li>o Desodorizador</li> <li>o Dispensadores de gel antibacterial</li> </ul> </li> <li>• Limpieza y desinfección superficial (repasso) de superficies de apoyo, inodoros y mingitorios</li> <li>• Aseo y desinfección superficial (repasso) de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-123	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza aseo y desinfección profunda periódica, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Depósitos sectoriales de RPBI, residuos peligrosos ubicados en distintas áreas del Hospital</b>			
IE-124	<p>"EL DESARROLLADOR" utiliza para la limpieza y desinfección el método de barrido húmedo de doble cubo-doble paño exclusivamente</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-125	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección de rutina por turno, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
IE-126	"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección de semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-127	<p>El personal de Limpieza realiza la limpieza y desinfección por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo la siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza y desinfección con solución de cloro de paredes, puertas, ventanas (incluyendo marcos, manilas y cerraduras)</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de pisos, con barrido húmedo y pasado con paño de doble cubo con solución de cloro.</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de ruedas de carros, etc., mediante pulverización con solución desinfectante</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de todo otro elemento referido en el Anexo 10, (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>) del presente Documento.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-128	<p>El personal de Limpieza realiza la limpieza y desinfección semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección por turno), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza y desinfección de techos, cielorraso, profunda e integral</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de paredes, puertas y ventanas, profunda e integral</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<p style="text-align: center;"><b>Limpieza Programada de Zonas Generales o de Bajo Riesgo :</b>            Admisión, vestíbulos, escaleras, pasillos, despachos, oficinas administrativas, vestidores, archivos, ascensores, dormitorio residentes médicos, auditorio, aulas, salas de reuniones, centro de fotocopiado, conmutador; áreas de oficinas, pasillos, vestíbulos de Cuartos de máquinas/Central de gases medicinales y almacenes; cocina, comedor, cafetería</p>			
<p><b>Generalidades</b></p>			
IE-129	"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección general de rutina por el método de cubo-sencillo o barrido seco cuando corresponda (Cuartos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección

Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
	de máquinas, central de gases medicinales)		del Hospital o sus representantes autorizados
IE-130	"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza diaria y por turnos, según los requerimientos establecidos en Anexo 10 ( <i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-131	"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección profunda, según los requerimientos establecidos en Anexo 10 ( <i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sectores o espacios destinados a tareas administrativas internas: Oficinas, Salas de Reuniones, Aulas, etc. sin atención directa de público</b>			
IE-132	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección, según la siguiente periodicidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Despachos y oficinas administrativas: una vez al día, preferentemente por la tarde al fin de la jornada laboral</li> <li>▪ Archivos clínicos y administrativos: una vez al día, preferentemente por la tarde-noche al fin de la jornada laboral</li> <li>▪ Vestidores generales: tres veces al día y cuando sea necesario para que permanezcan limpios</li> <li>▪ Cuartos de aseo y servicios (los no indicados en los indicadores anteriores): dos veces al día y cuando sea necesario para que permanezcan limpios</li> <li>▪ Conmutador: una vez al día</li> <li>▪ Dormitorio de guardia: una vez al día</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de RIESGO	Método de Supervisión
IE-133	<p>El personal del Servicio realiza la limpieza diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.</li> <li>▪ Traslado de bolsas al depósito sectorial</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de contenedores</li> <li>▪ Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>▪ Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)</li> <li>▪ Limpieza de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial)</li> <li>▪ Limpieza de ventanas (superficie interna), vidrios y paneles divisorios (incluyendo marcos, perillas y bisagras)</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de todo tipo de superficies de trabajo.</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de puertas (incluyendo marcos, manijas, cerraduras)</li> <li>▪ Limpieza de paredes (solo las manchas visibles)</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de la totalidad de mobiliario móvil y fijo (escritorios, sillas, estanterías, cubiertas, gabinetes, etc.)</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de pisos con barrido húmedo o seco según corresponda y pasado de antiestático (cuando así corresponda)</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de todo otro elemento que establezca el Anexo 10 (<i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>)</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-134	<p>El personal del Servicio solo limpia de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Computadoras y sus componentes</li> <li>▪ Teléfonos o intercomunicadores</li> <li>▪ Equipos de Seguridad (CCTV, Alarmas, etc.)</li> <li>▪ Equipos de calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo otro tipo de equipo que establezca el Anexo 10 (<i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>)</li> </ul>		
IE-135	<p>El personal del Servicio agrega a las tareas de limpieza y desinfección profunda diaria, como máximo cada ocho (8) horas, en caso de que los turnos laborales excedan este lapso, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.</li> <li>• Traslado de bolsas al depósito sectorial</li> <li>• Limpieza y desinfección de contenedores</li> <li>• Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>• Limpieza superficial (repasso) de superficies de apoyo.</li> <li>• Limpieza y desinfección de pisos</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-136	<p>El personal del Servicio realiza limpieza y desinfección profunda semanal o según la periodicidad establecida en el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>), con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para la limpieza y desinfección diaria), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de techos, cielorrasos y/o plafones</li> <li>• Limpieza de cortinas y/o persianas</li> <li>• Limpieza de paredes con repaso de tomas y llaves</li> <li>• Limpieza de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado</li> <li>• Limpieza de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc., incluyendo aseo de bordes y ángulos internos.</li> <li>• Limpieza y desinfección de todo otro elemento que establezca el Anexo 10 (<i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>)</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-137	<p>El personal del Servicio realiza limpieza y desinfección profunda mensual, y procedimientos de limpieza de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para la limpieza y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias</li> <li>• Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de paredes, columnas, zoclos o rodapiés, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.</li> <li>• Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado</li> <li>• Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de Equipos de calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)</li> <li>• Limpieza profunda de alfombras (si las hubiera)</li> <li>• Limpieza de mantenimiento de todo el mobiliario que establezca el Anexo 10 <i>(Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica)</i></li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sectores o espacios destinados a tareas administrativas con atención de público y Salas de Espera, Accesos de público, Circulaciones y escaleras</b>			
IE-138	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección, según la siguiente periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vestíbulos y salas de espera: dos veces al día, una por la mañana después del horario de entrada y salida del personal y otra por la tarde. Y todas las veces que sea necesario.</li> <li>• Escaleras y rampas: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Principal o principales: Dos veces al día, una por la tarde, tras finalizar el horario de visitas y otra a primera hora de la mañana, cuidando el mantener las escaleras limpias.</li> <li>o Emergencia: Una vez cada siete días.</li> </ul> </li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	<p>Y en ambos tipos de escaleras siempre que sea necesario por accidente o por cualquier otra causa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasillos (no comprendidos en zonas de alto y mediano riesgo): dos veces al día por la mañana y por la tarde</li> <li>• Admisión y recepción: dos veces al día</li> <li>• Auditorio, salas de reuniones y aulas: una vez al día y después de ser utilizados</li> <li>• Salón de actos: limpieza diaria; limpieza general o a fondo una vez al mes y siempre que se solicite.</li> </ul>		
IE-139	<p>El personal del Servicio realiza la limpieza diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo lo detallado para sectores destinados a tareas administrativas sin atención de público y agregando, como mínimo, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaciado, limpieza y desinfección de ceniceros (si los hubiera)</li> <li>• Limpieza de vidrios de puertas de acceso tanto en su superficie interior como exterior, hasta quedar libres de toda marca y/o suciedad.</li> <li>• Limpieza y desinfección de todo tipo de perillas, pasamanos, brazos de empuje, etc.</li> <li>• Limpieza y desinfección de mostradores, escritorios de atención al público, sillas, mesas y todo mobiliario de salas de espera.</li> <li>• Reposición o provisión de gel antibacterial para mostradores y escritorios de atención al público</li> <li>• Limpieza y desinfección de todo otro elemento que establezca el Anexo 10 (<i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>)</li> </ul>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
IE-140	<p>Los días de lluvia se realizan tareas de aseo intensivas, como máximo cada dos (2) horas, en las zonas de acceso, espera y circulaciones y atención de público y la totalidad de las áreas de uso de público visitante,</p>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-141	"EL DESARROLLADOR" dota, mantiene y sustituye los tapetes de las entradas principales	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-142	<p>El personal del Servicio agrega a las tareas de limpieza y desinfección profunda diaria, como máximo cada ocho (8) horas, en caso de que los turnos laborales excedan este lapso, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.</li> <li>▪ Traslado de bolsas al depósito sectorial</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de contenedores</li> <li>▪ Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>▪ Vaciado, limpieza y desinfección de ceniceros (si los hubiera)</li> <li>▪ Limpieza y desinfección superficial (repasso) de superficies de apoyo.</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de pisos</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-143	<p>El personal del Servicio solo limpia de manera superficial, con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como los detallados para sectores destinados a tareas administrativas sin atención de público y agregando, como mínimo, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teléfono públicos</li> <li>▪ Máquinas expendedoras</li> <li>▪ Cajeros Automáticos</li> <li>▪ Maquinas que otorguen tickets, números para atención, etc.</li> <li>▪ Limpieza de mantenimiento de todo otro elemento que establezca el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>)</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-144	<p>El personal del Servicio realiza limpieza y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección diaria), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de techos, cielorrasos y/o</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>plafones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza de cortinas y/o persianas</li> <li>▪ Limpieza de paredes con repaso de tomas y llaves</li> <li>▪ Limpieza de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado</li> <li>▪ Limpieza de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc., incluyendo aseo de bordes y ángulos internos.</li> <li>▪ Limpieza de mantenimiento de todo otro elemento que establezca el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>)</li> </ul>		
IE-145	<p>El personal del Servicio realiza limpieza y desinfección profunda mensual, y procedimientos de limpieza de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para la limpieza y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias</li> <li>▪ Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil limpieza, etc.</li> <li>▪ Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado</li> <li>▪ Procedimientos de limpieza profunda de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)</li> <li>▪ Limpieza profunda de alfombras (si las hubiera)</li> <li>▪ Limpieza de mantenimiento de todo otro elemento que establezca el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>)</li> </ul>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
Ascensores			

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-146	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección de los ascensores, según la siguiente periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De personal y público: Mínimo tres veces al día, evitando los horarios de cambio de turno.</li> <li>• De transporte de sucio, residuos: inmediatamente después de haber efectuado un transporte.</li> <li>• De transporte de limpio: dos veces al día.</li> <li>• De transporte de comidas: siempre antes de trasladar los carros de comida a los pacientes, desde la cocina a las plantas, y después de haber recogido los platos y sobrantes de comida de los mismos.</li> <li>• Intendencia: una vez al día en el horario.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-147	<p>El personal de Servicio realiza la limpieza y desinfección exhaustiva y profunda por turno y diaria de los ascensores camilleros utilizados para transporte de pacientes.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-148	<p>El personal del Servicio realiza la limpieza diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y desinfección de superficies verticales</li> <li>• Limpieza y desinfección de botoneras, llamadores, perillas y manijas o barandas de todo tipo.</li> <li>• Limpieza y desinfección de espejos y cristales (si los hubiera)</li> <li>• Limpieza y desinfección de pisos</li> <li>• Limpieza y desinfección de todo otro elemento que establezca el Anexo 10 (<i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>)</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
IE-149	<p>El personal del Servicio agrega a las tareas de limpieza y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y desinfección superficial (repasso) de botoneras, llamadores, perillas y manijas o barandas de todo tipo.</li> <li>• Limpieza y desinfección superficial (repasso) de espejos y cristales (si los hubiera)</li> <li>• Limpieza y desinfección de pisos</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-150	<p>El personal del Servicio realiza limpieza y desinfección profunda mensual, y procedimientos de limpieza de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para la limpieza y desinfección diaria), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de limpieza de mantenimiento de techos.</li> <li>• Procedimientos de limpieza de mantenimiento de todo tipo de rejillas</li> <li>• Procedimientos de limpieza de mantenimiento de artefactos de iluminación</li> <li>• Limpieza, lustre y/o pulido de superficies y accesorios metálicos</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Áreas de Casa de Máquinas, Central de gases Medicinales, Depósitos, Almacenes</b>			
IE-151	"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza general de rutina por el método de barrido seco cuidando no obstante de evitar que se levante polvo.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-152	La limpieza de los Cuartos de Máquinas, Central de Gases Medicinales u otras áreas o espacios destinados a albergar instalaciones o equipos especiales, (eléctricos, sanitarios, informáticos, de aire acondicionado, de seguridad, telecomunicaciones, etc.) son realizados por personal especialmente capacitado para dichas tareas pertenecientes a cada	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Codigo	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	uno de los Servicios operativos involucrados (Mantenimientos, Seguridad y Vigilancia, etc.)		
IE-153	El personal del servicio sólo realiza la limpieza de las áreas de oficinas, pasillos, vestíbulos, áreas de sanitarios de Cuartos de máquinas, Central de gases Medicinales y Almacenes	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-154	La limpieza de los depósitos de uso de "EL DESARROLLADOR" es realizada por cada uno de los Servicios a los que se destinan (Alimentos, Aseo, Seguridad y Vigilancia, Correo, etc.)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes
IE-155	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección, según la siguiente periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina, vestíbulos interiores, pasillos, cristales, ventanas de Cuartos de máquinas, intendencia: una vez al día. Limpieza a fondo una vez a la semana.</li> <li>▪ Oficina, vestíbulos interiores, pasillos, cristales, ventanas de Almacenes: una vez al día. Limpieza a fondo una vez al mes</li> <li>▪ Oficina, vestíbulos interiores, pasillos, cristales, ventanas de Área de Gases Medicinales. una vez al día. Limpieza a fondo una vez al mes</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<p><b>Cocina y Comedor</b>  <b>NOTA:</b> La limpieza de cocina y espacios afectados al Servicio de Provisión de Alimentos la realiza personal de dicho servicio en un todo de acuerdo con los indicadores enlistados en el citado servicio.</p>			
<p><b>Limpieza programada Zonas de Bajo riesgo de Áreas Exteriores</b>            Patios, Ventanales, zonas acristaladas y balcones, cubiertas planas y terrazas; vialidades y estacionamientos; azoteas, techos y terrazas; alcantarillas.</p>			
IE-156	"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza diaria por el método de barrido mecánico o manual,	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-157	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza según la siguiente periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vialidades de entrada al Hospital: dos veces al día.</li> <li>▪ Estacionamientos, patios: una vez al día</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cubiertas planas, techumbres y terrazas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Terrazas cubiertas: igual tratamiento que los pasillos generales</li> <li>○ Terrazas descubiertas y/o cubiertas de acceso público: diariamente cuantas veces sea necesario</li> <li>○ Terrazas descubiertas y/o cubiertas sin acceso de público: una vez a la semana</li> </ul> </li> <li>▪ Canalizaciones y desagües: una vez al mes y siempre que sea necesario</li> </ul>		
IE-150	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza limpieza diaria, en cumplimiento de turnos y horarios establecidos en los Programas de Rutinas aprobadoaprobados, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo, y de manera no excluyente, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recolección de basura tirada</li> <li>▪ Barrido mecánico o manual de pisos, haciendo el menor polvo posible, para lo cual se riega en forma somera previamente</li> <li>▪ Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores</li> <li>▪ Traslado de bolsas al depósito sectorial</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de contenedores.</li> <li>▪ Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>▪ Limpieza de puertas o portones de acceso.</li> <li>▪ Limpieza de drenajes sus tapas y rejillas.</li> <li>▪ Limpieza superficial de equipamiento               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Placas de señalización</li> <li>○ Luminarias</li> <li>○ Equipo exterior urbano (bancos, etc.)</li> <li>○ Extintores y gabinetes de instalación contra incendio (si los hubiera)</li> <li>○ Persianas u otros elementos de oscurecimiento (si los hubiera)</li> </ul> </li> <li>▪ Paredes incluyendo manchas visibles y eliminación inmediata de grafitis (si los hubiera)</li> </ul>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toda otra tarea que determine la Dirección del Hospital, y así lo establezca en ocasión de la revisión del Manual de Operación del Servicio.</li> </ul>		
IE-159	<p>“EL DESARROLLADOR” realiza limpieza profunda Periódica (Semanal / Mensual, según el sector), en cumplimiento de turnos y horarios establecidos en los Programas de Rutinas aprobado aprobados, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección profunda diaria), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Limpieza a presión de pisos con Equipos especial aprobado.</li> <li>Procedimientos de limpieza de mantenimiento de techos de marquesinas y todo tipo de señalización exterior.</li> <li>Procedimientos de limpieza de mantenimiento de todo tipo de rejillas, de drenajes.</li> <li>Procedimientos de limpieza de mantenimiento de artefactos de iluminación.</li> <li>Vidrios exteriores de ventanas y puertas a nivel.</li> <li>Marcos de ventanas, puertas y aplanchos exteriores.</li> <li>Vidrios y ventanas en altura (si las hubiera) con utilización de Equipos y procedimientos específicos para dicha tarea.</li> <li>Recubrimientos exteriores de acuerdo a su tipo y especificidad.</li> <li>Eliminación de “grafiti”</li> <li>Abrillantado o pulido de las superficies que lo permitan de pisos, paredes, fachadas, componentes metálicos</li> <li>Celosías u otros elementos de oscurecimiento (si los hubiera).</li> <li>Azoteas (con exclusión de instalaciones, sistemas y Equipos).</li> <li>Toda otra tarea que determine la Dirección del Hospital, y así lo establezca en ocasión de la revisión del Manual de Operación del Servicio.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales alcatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<p><b>Limpieza programada Exterior de Áreas Verdes</b> El Servicio de Jardinería, es el responsable del cuidado y tratamiento del césped, de las especies, rastrillado, recolección de hojas y ramas, poda, eliminación de hierbas y maleza, como así también de control de plagas y enfermedades referentes a las especies vegetales)</p>			

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-160	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza limpieza y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de turnos y horarios establecidos en los Programas de Rutinas aprobadoaprobados, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo, y de manera no excluyente, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores.</li> <li>• Traslado de bolsas al depósito sectorial.</li> <li>• Limpieza y desinfección de contenedores.</li> <li>• Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>• Remoción de todo tipo de objetos: colillas de cigarrillos, papeles, envoltorios o envases, etc.</li> </ul> <p>(Actividad realizada de manera complementaria con el Servicio de Jardinería</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de drenajes, sus tapas y rejillas.</li> <li>• Limpieza de Equipo exterior: bancos, juegos infantiles, etc., ubicado sobre áreas verdes.</li> <li>• Toda otra tarea que determine la Dirección del Hospital, y así lo establezca en ocasión de la revisión del Manual de Operación del Servicio.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Limpieza y desinfección de Herramientas y Equipos de trabajo</b>			
IE-161	Todo el material, herramientas y Equipos utilizados en el Servicio para la realización de las tareas se somete a una rigurosa limpieza y desinfección (según corresponda), como mínimo, diaria, incluida pulverización con solución desinfectante de los rodamientos de carros y otros Equipos, enjuague con agua limpia y secado completo de los mismos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-162	Los paños, cubetas, cepillos y otros elementos, se lavan con detergente o solución desinfectante (según corresponda), una vez por día o cuando se los note visiblemente sucios.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-163	El agua de las cubetas de aseo y desinfección de elementos, herramientas y equipos del Servicio no se utiliza para limpiar más de un (1) equipo o grupo de herramientas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-164	Las cubetas utilizadas, una vez limpiados y desinfectados, se colocan boca abajo hasta su escurrimiento y/o secado completo.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

**2.1.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Limpieza**

Los Rangos de Desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes documentos operativos, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "EL DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel No Aceptable
01	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones por eventos no previstos del período (Reactivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
03	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta en minutos del período.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
04	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

2.2.- Indicadores del Servicio de Seguridad y Vigilancia

2.2.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Seguridad y Vigilancia

NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Específicos presentara incongruencias en relación a los Requerimientos que para las prestaciones relacionadas con este Servicio, establecen las Normativas Legales Vigentes, se acuerda la preeminencia de dichas Normativas, sobre los contenidos del Presente.

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Seguridad y Vigilancia aprobado y acorde con la Guía operativa del Servicio de Seguridad y Vigilancia del ISSSTE.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-02	"EL DESARROLLADOR" presta los Servicios e implementa sus prestaciones en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-03	"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación, por parte de la Dirección del Hospital, según Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Seguridad y Vigilancia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	"EL DESARROLLADOR" implementa un sistema de gestión informática para el Servicio compatible con el sistema que "EL ISSSTE" establezca	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-05	El software del Servicio de Seguridad y Vigilancia funciona correctamente, permitiendo gestionar y registrar la totalidad de las acciones vinculadas con los sub procesos centrales del Servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio que le hace	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia y cumple con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).		
IE-06	El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el software del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-07	Los Equipos y sistemas tecnológicos de seguridad especializados aprobados (CCTV, sistemas de control de accesos, sistemas de control de rondines, lectores biométricos, de proximidad, alarmas, alarmas de intrusión, sensores de movimiento, Equipos de monitoreo, etc.), funcionan correctamente, permitiendo la operación y el control de los mismos, para todos aquellos sectores, espacios o elementos para los cuales así se lo requiera, en el Contrato Ver: Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) Servicio de Mantenimiento Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	"EL DESARROLLADOR" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación portátiles, radio transmisores, suficientes y en perfecto estado de funcionamiento, para que los mismos se mantengan en contacto con la central de comunicaciones, sus supervisores, o en su defecto con los Encargados de turno, y con el Centro de Atención al Usuario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-09	Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	El correo electrónico propio del Servicio, funciona correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-11	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de espacios, Equipo, hardware, software, consumibles informáticos y de oficina, indumentaria y Equipos de seguridad a emplear por el personal, vehículos para	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Codigo	Indicador	Categoría de Bala	Metodo de Supervisión
	traslado y vigilancia, materiales, consumibles, Equipos y maquinarias, y todo tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes indicadores.		representantes autorizados
IE-12	"EL DESARROLLADOR" provee material de apoyo para señalización de actividades que así lo requieran, vinculadas con el Servicio (barreras, cintas, luces, señales, etc.)	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-13	"EL DESARROLLADOR" provee, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y con toda otra condición establecida en el Contrato, o en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los expedientes del Personal por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-14	"EL DESARROLLADOR" designa, como responsable del servicio a un técnico especialista habilitado con no menos de cinco (5) años de experiencia en funciones similares en Servicios de este tipo en hospitales o instituciones análogas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los expedientes del personal del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-15	El personal del Servicio asignado a las tareas de Seguridad y Vigilancia cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Cartilla Nacional de Salud, y/o todo tipo de documentación establecida por Legislación vigente)</li> <li>• Cuenta con registro de capacitación actualizado y participa en los eventos de adiestramiento de "EL ISSSTE" en materia de seguridad, del Programa de Emergencia y Protección Civil Final aprobado.</li> <li>• Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las etapas del proceso.</li> <li>• Usa identificación establecida</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porta Equipos autorizado para la correcta prestación del Servicio de Seguridad y Vigilancia</li> <li>• Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>• Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> <li>• Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> <li>• Usa calzado de seguridad</li> <li>• Todo otro tipo de elemento de protección requerido.</li> </ul> <p>NOTA: Oportunamente en ocasión de la aprobación del correspondiente Manual de Operación del Servicio, la Dirección del Hospital establecerá la oportunidad del uso de elementos y equipos de seguridad (armas), por parte del personal de Seguridad y Vigilancia, en todos o algunos de los sub procesos establecidos.</p>		
IE-16	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente a los requerimientos del personal y demás usuarios del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-17	El personal del Servicio bajo ningún concepto se presenta a sus labores bajo la influencia de algún tipo de drogas, alcohol o enervantes.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-18	El personal del Servicio no introduce armas de fuego al interior del Hospital, a excepción del personal que lo requiera por el tipo de servicio que desempeña y con autorización de la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-19	El personal del Servicio bajo ningún concepto realiza labores que no estén relacionadas con la naturaleza de sus funciones o que conlleven al descuido de sus obligaciones.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-20	El personal del Servicio bajo ningún concepto duerme durante su turno de trabajo y/o permite que personal ajeno al servicio y al Hospital pernocte en el área de cobertura.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-21	El personal del Servicio bajo ningún concepto fuma,	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	ingiere alimentos, toma refrescos, escucha radio o grabadora, lee periódicos o revistas, hace llamadas personales o envía mensajes de texto durante su turno de trabajo		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-22	El personal del Servicio no guarda bajo su responsabilidad paquetes, objetos u otros bienes de los trabajadores o usuarios, durante su turno de trabajo	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-23	El personal del Servicio no comete actos de indisciplina, prepotencia o abuso de autoridad en contra de funcionarios, trabajadores y/o público en general, visitantes de las Instalaciones del Hospital o, compromete con su imprudencia la seguridad de los trabajadores o bienes del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-24	El personal del Servicio cumple con la Legislación Aplicable Vigente, Federal, Estatal o Regional, en la realización de todas las rutinas del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-25	El Servicio cuenta con las certificaciones y habilitaciones que requiere la Legislación vigente y/o "EL ISSSTE" para la realización de las tareas específicas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-26	El personal del Servicio protege y controla a los trabajadores y al público en general, usuario de las instalaciones, así como los bienes patrimoniales y bienes muebles e inmuebles del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-27	Las tareas del Servicio de Seguridad y Vigilancia no interfieren con las actividades propias del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	El personal del Servicio permanece en sus puestos de trabajo según los horarios y turnos asignados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-29	El personal del Servicio utiliza Equipos y sistemas electrónicos adecuados para cada sector, Unidad Funcional y/o espacio, aprobado aprobados oportunamente, por la Dirección del Hospital, y en cumplimiento de la Legislación vigente para la realización de las tareas de Seguridad y Vigilancia.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-30	El Servicio de Seguridad y Vigilancia atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio, requeridas a través del CAU o por cualquier otra vía aprobada en el correspondiente Manual de Operación del Servicio	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-31	El Servicio de Seguridad y Vigilancia responde a todos los pedidos referidos a "emergencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-32	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "urgencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-33	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-34	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24hs de completada la evaluación y están siempre disponibles para revisión por parte de la Dirección del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-35	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85 %	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-36	La totalidad de los sectores, áreas funcionales y espacios interiores y exteriores del Hospital donde se presta el Servicio según lo acordado en el presente Contrato, permanece constantemente controlado ya sea por presencia de guardias o a través de los sistemas tecnológicos de seguridad.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-37	El personal del Servicio realiza en forma mensual	Media	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
	análisis de riesgos (técnicos/operativos) que puedan convertirse en puntos críticos y realiza los ajustes necesarios de procedimientos		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-38	En caso de incidentes por parte de los usuarios del Hospital, el personal de Seguridad y Vigilancia pone en práctica, en primera instancia, políticas de disuasión.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-39	Ante acciones que atenten contra la seguridad de las instalaciones, equipamientos, patrimonio o indisciplinas o de conductas, que afecten la operación del Hospital, las actividades, atención de los pacientes o la integridad de las personas o de los bienes, se da aviso inmediatamente al responsable del Hospital a fin de que solicite la presencia de la fuerza policial o de quien corresponda, según los procedimientos de relación y cooperación establecidos, y los procedimientos establecidos en el Programa de Emergencia y Protección Civil Final aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Sub Proceso de Control de Accesos</b>			
IE-40	El personal del Servicio controla todos los accesos al/los edificios del Hospital, y registra el movimiento de entrada y salida de toda persona y/o vehículo, según los procedimientos establecidos en el Manual de Operación del Servicio aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-41	El personal del Servicio verifica la identificación del personal mediante la revisión de todos los pases de seguridad, las tarjetas de entrada, proximidad, etc., y de los gafetes de identificación que porta el personal que trabaja en el Hospital, llevando un registro fehaciente sobre quien se encuentra en las instalaciones, horas de entrada-salida y control de las áreas a las que pueden tener acceso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-42	Si algún empleado no posee o extravía su gafete de identificación, el personal del Servicio verifica su identidad y pertenencia al establecimiento, le otorga un gafete de visitante en tanto se tramita su reposición y lo registra en el libro de visitantes	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-43	El personal del Servicio permite el acceso al personal que porte el gafete con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía reciente.</li> <li>• Nombre del empleado.</li> <li>• Categoría y número de empleado. Puesto.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de adscripción.</li> <li>• Firma del Coordinador, Subdelegado administrativo o equivalente. Firma del empleado.</li> </ul>		
IE-44	El personal del Servicio informa, orienta, auxilia y direcciona el tránsito de acceso de vehículos y peatones.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-45	El personal del Servicio controla el ingreso y egreso de personas verificando de ser necesario, la identificación y/o la indicación de la cita médica	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-46	El personal del Servicio otorga un gafete de visitante a los familiares, derechohabientes o proveedores que ingresan al Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-47	El personal del Servicio controla el ingreso y egreso de menores y recién nacidos en todo el ámbito del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-48	El personal del Servicio establece en la bitácora el registro de visitantes en el cual anota los datos generales de los mismos, como son: asunto, persona que visita, ubicación física, entre otros, dejando además una identificación personal y, de ser posible, se confirma las citas con las áreas respectivas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-49	El personal del Servicio reporta a la autoridad del Hospital, y área de seguridad, cualquier anomalía sobre el uso y portación del gafete en que incurra algún empleado o visitante.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-50	El personal del Servicio lleva un registro adecuado para la emisión de autorizaciones especiales para el tránsito de visitantes admitidos para distintas áreas del Hospital que no sean de acceso público, según características y modalidades fijadas por la Dirección del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-51	El personal del Servicio impide el acceso a personas identificadas como no deseadas: intoxicadas por	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros

Codigo	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	alcohol o drogas, que porten armas o traigan animales, (excepción de no videntes que utilicen perros guías), vendedores u otras que representen riesgos para la seguridad de las instalaciones o personas		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-52	El personal del Servicio controla el movimiento de visitantes y pacientes ambulatorios en cuanto a horarios de ingreso, salida y permanencia, asegurando que todos los visitantes desalojen el sitio a la hora establecida para el Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-53	El personal del Servicio solicita el gafete de identificación de "visitante" a contratista, técnico o visita que se retire, en caso de no entregarlo informa al jefe de turno, anotando en el parte de novedades correspondiente, sin omitir ningún dato (hora, nombre completo, lugar de acceso y día)	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-54	El personal del Servicio coordina con las autoridades del Hospital los dispositivos de seguridad y vigilancia en caso de visitas o eventos oficiales	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-55	El personal del Servicio implementa procedimientos de prevención de ingreso de elementos que resulten sospechosos, o ajenos a las funciones del Hospital, y que presenten probabilidad de riesgo, en todos los accesos al mismo.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-56	El personal del Servicio verifica que las puertas de entrada y salida del Hospital se encuentren cerradas cuando haya interrupción de energía eléctrica con el fin de evitar intromisiones de personas extrañas	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-57	El personal del Servicio mantiene las salidas de emergencia y accesos libres en caso de condiciones meteorológicas excepcionales, incendio o temblor, o cualquier otro incidente expresamente establecido por la Dirección del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-58	El personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia revisa todo objeto personal, paquete, bulto, bienes y maleta o maletín que resulte sospechoso, que usuarios y/o personal lleve al entrar o al salir del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-59	El personal del Servicio controla la entrada y salida de elementos o equipos que son ingresados al	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	Hospital por parte de visitantes, de subcontratistas o personas ajenas al mismo, registrando los mismos en el sistema de control informático.		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-60	El personal del Servicio controla la salida de elementos o equipos propios del Hospital que son retirados del edificio por algún motivo justificado y autorizado por el responsable del mismo, registrándolo en el sistema de control informático, para su seguimiento, control y garantía de retorno (si así correspondiera) consignando: Centro de trabajo que transfiere, fecha, hora, nombre y firma de la persona que autoriza la salida, nombre de la persona que realiza la transferencia, número de placa de vehículo de transporte, marca, modelo y tipo.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-61	El Servicio de Seguridad y Vigilancia es responsable de la gestión y custodia del tablero de llaves del Hospital, estando a su cargo la apertura y cierre de las puertas del edificio según los procedimientos establecidos en el correspondiente Manual de Operación del Servicio aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sub proceso puestos de Control Internos y Rondas</b>			
IE-62	El personal del Servicio cuenta con personal de Seguridad permanente en espacios considerados de riesgo, condicionados a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que comprenden de manera no excluyente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los accesos interiores y exteriores (acceso de personal, salida de basura, salida de difuntos, acceso de urgencias)</li> <li>▪ Almacén general de suministros</li> <li>▪ Áreas de almacenamiento de materiales peligrosos, corrosivos, gases, tóxicos, radiactivos y otros productos o materiales explosivos y combustibles</li> <li>▪ Áreas de almacenamiento de medicamentos</li> <li>▪ Cuneros, neonatología, internación obstetricia (área de permanencia de niños)</li> <li>▪ Laboratorios, Áreas médicas, de aislamiento, UCI, UCIN, , etc.</li> <li>▪ Área de dirección</li> <li>▪ Centros de cómputos</li> <li>▪ Área de cuidados de valores, documentos, información</li> <li>▪ Salas de máquinas, plantas de emergencia,</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
	<p>subestación eléctricas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Playas de carga y descarga</li> </ul> <p>Se verifica en cada caso, que se cumplan con las Legislación en la materia, los requerimientos y procedimientos de "EL ISSSTE", y de la Dirección del Hospital</p>		
IE-63	El personal de Seguridad y Vigilancia realiza el control de accesos y acciones de verificación, a las áreas consideradas de riesgo, para evitar el ingreso de personas no autorizadas, daños a los objetos, así como sustracciones, atentado o ilícito en perjuicio del patrimonio institucional	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-64	En las áreas de Almacenamiento sólo tienen acceso los trabajadores y los responsables de las mismas así como los supervisores y auditores autorizados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-65	El personal del Servicio verifica que los trabajadores, proveedores y personas autorizadas que requieran entrar en fines de semana y días festivos, tengan la autorización correspondiente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-66	En los sectores de almacenaje colabora con el personal del Servicio correspondiente verificando que la salida o entrada de mercancías, equipos, bienes o materiales a su cargo esté acompañada por la documentación debida y verificada por el responsable del almacén	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-67	En las áreas médicas y laboratorios de acceso restringido, sólo se permite el acceso a los empleados del sector, a los pacientes que concurren al mismo, y a las personas autorizadas, y se siguen los mecanismos y procedimientos definidos por la Dirección del Hospital y los jefes de cada unidad asistencial.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-68	Se encuentra en los accesos a las áreas restringidas la señalización adecuada según la Norma Oficial correspondiente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Rondas</b>			
IE-69	El personal del Servicio implementa patrullajes y	Media	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
	rondas de seguridad, frecuentes y aleatorias, que incluyan todo los espacios del Hospital interiores y exteriores, de acuerdo al Programa de Rutinas aprobado del Servicio, en intervalos mínimos y máximos establecidos en dichos programas.		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-70	El personal del Servicio controla que los trabajadores, proveedores y personas autorizadas porten el gafete correspondiente mientras se encuentren dentro del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-71	El Personal de Seguridad y Vigilancia controla la circulación de menores y recién nacidos en todo el ámbito del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-72	Durante los rondines, los vigilantes verifican que las áreas restringidas, de almacén u otras, se encuentren cerradas, reportando cualquier anomalía al responsable del Servicio	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-73	El personal del Servicio reporta al CAU la falta o deterioro que verifique durante los recorridos en Equipos contra incendios, extintores o hidrantes, o cualquier evidencia de daño o riesgo de los bienes del inmueble.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-74	El personal del Servicio verifica en las rondas o patrullajes, el estado de las salidas de emergencia (puertas, escaleras, etc.) para evacuación de emergencia, y registra y reporta los hechos relevantes observados al CAU	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-75	El personal del Servicio revisa que en las áreas donde se llevan a cabo trabajos peligrosos se observan las normas de seguridad: presencia de extintores, contratistas con su equipo de seguridad personal; si no cumplen los contratistas las medidas de seguridad, se da aviso de inmediato a la Dirección del Hospital y al Encargado de Turno o Supervisor del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-76	El personal del Servicio vigila que la carga y descarga de bienes, materiales o desperdicios se realicen mediante la autorización correspondiente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-77	El personal del Servicio vigila que las maniobras de carga y descarga de bienes, materiales, equipos o	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros

Código	Indicador	Categoría de Riesgo	Método de Supervisión
	desperdicios se realicen en las áreas correspondientes.		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-78	El personal del Servicio no abre puertas, escritorios, gabinetes o gavetas en las áreas del Hospital, sin mediar órdenes superiores. En caso de detectar que han sido violados, lo comunica inmediatamente al jefe de turno o encargado del servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-79	El personal del Servicio es responsable de evacuar a las personas de los ascensores, procediendo según protocolo aprobado	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-80	El personal del Servicio recolecta bolsos, mochilas y otros artículos abandonados que se encuentren en el interior del Hospital o en áreas exteriores propias que puedan resultar una amenaza, siguiendo los protocolos aprobados por la Dirección del Hospital en ocasión de la aprobación del Manual de Operación del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-81	El Servicio de Seguridad y Vigilancia se encarga de recibir los objetos perdidos dentro de las instalaciones y de contactar al propietario si el mismo está identificado a fin de ser reintegrado.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-82	Los objetos perdidos, que no pueden ser devueltos por falta de identificación, son guardados en custodia hasta que sean retirados o reclamados por sus propietarios, durante un plazo mínimo de dos meses, procediendo luego a realizar las acciones acordadas oportunamente con la Dirección del Hospital en ocasión de la aprobación del Manual de Operación del Servicio.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Control de Bienes y equipamiento médico y no médico</b>			
IE-83	El Servicio de Seguridad y Vigilancia cuenta con los datos o planos de distribución del equipamiento médico y no médico dentro del Hospital actualizados, provistos por el Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética y/o de Equipamiento Médico.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-84	El personal de Seguridad y Vigilancia verifica mensualmente que todo el equipamiento médico y no	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	médico se encuentre debidamente identificado con los elementos del sistema de control convenidos (chips, otros,) que impidan su hurto o actúen en caso de trasladarse equipos no autorizados, desde y hacia áreas no correspondientes o no identificadas a tal fin, en cumplimiento de las indicaciones del personal del Hospital, integradas al Manual de Operación del Servicio.		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-85	El Servicio de Seguridad y Vigilancia lleva un registro permanente y actualizado de los movimientos de todo el equipamiento médico y no médico	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Gestión de Sistemas Tecnológicos</b>			
IE-86	"EL DESARROLLADOR" garantiza la operación continua del 100% de los Equipos y Sistemas Tecnológicos de Seguridad instalados en el Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-87	El personal del Servicio da aviso inmediatamente a través del CAU, de cualquier Falla detectada en los Sistemas Tecnológicos de Seguridad existentes en cualquier punto del Hospital, para que se proceda a su reparación por parte del Servicio de Mantenimiento Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-88	El Servicio de Seguridad y Vigilancia cuenta con un Responsable y personal permanente, en la central de monitoreo de los Sistemas de Seguridad Tecnológicos, de acuerdo a los horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas aprobado, a cargo de los mismos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-89	El Servicio de Seguridad y Vigilancia almacena lo grabado en el CCTV por lo menos durante tres (3) meses, o durante el lapso establecido la Dirección del Hospital en cumplimiento de la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Sub Proceso Registros y Reportes de Incidentes</b>			
IE-90	El Servicio de Seguridad y Vigilancia lleva un registro actualizado de todo el personal que trabaja en el Hospital, especificando, entre otros datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apellido y nombre</li> <li>• Cargo o clase de función y lugar de trabajo</li> <li>• Fechas de altas y bajas</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de identificación</li> <li>• Todo otro dato que se estime conveniente.</li> </ul> <p>A fin de poder realizar los controles de acceso de personal acordados.</p>		
IE-91	El personal de Seguridad y Vigilancia, elabora y registra en el <i>software</i> del Servicio, al finalizar su Turno, el informe de trabajo diario de seguridad, indicando los controles desarrollados	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-92	<p>El responsable del Servicio, emite, registra y elabora en su bitácora en forma cronológica durante el horario de su servicio, las novedades que se presenten, conteniendo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del Hospital</li> <li>• Estado de fuerza: personal asignado, personal efectivo, personal faltante</li> <li>• Hora en que recibe el servicio, nombre del encargado del Servicio</li> <li>• Apertura y cierre del Hospital</li> <li>• Hora, nombre de la persona responsable de la apertura y cierre</li> <li>• Entrada y salida del responsable del Hospital, hora y nombre,</li> <li>• Registro de visitantes, hora, nombre procedencia, persona a quien visita, motivo, hora de salida, firma del visitante</li> <li>• Registro de proveedores</li> <li>• Hora nombre de la compañía, nombre del conductor, vehículo, número de placas, número de remisión, número de cajas, producto, valor total de remisión, nombre del responsable de recibo</li> <li>• Envío o recibo</li> <li>• Todo otro dato que se considere relevante que solicite la Dirección del Hospital en ocasión de la revisión del Manual de Operación del Servicio.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-93	El personal del Servicio da aviso al CAU, y al responsable designado por el Hospital, y emite un reporte inmediato de incidentes graves, hechos, sucesos, que se consideren delitos, situaciones conflictivas que afecten la operación, la integridad de cualquier usuario del Hospital y/o sus bienes patrimoniales	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-94	El responsable del servicio elabora un reporte diario de incidentes, o parte informativo de novedades en base a las bitácoras del personal del Servicio,	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
	conteniendo todos los hechos, sucesos relevantes ocurridos en el Hospital, y lo eleva a la Dirección del Hospital y al CAU para su registro centralizado.		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-95	Quincenalmente, se aporta copia a la Dirección del Hospital y al CAU, de todos los informes diarios anteriormente citados y un resumen de las incidencias del mismo período	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-96	Mensualmente se entrega a la Dirección del Hospital y al CAU, el informe de seguimiento y ejecución del plan de mantenimiento de los equipos del servicio, preventivo, correctivo y las reposiciones realizadas, así como el resumen de actividad mensual	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-97	El CAU lleva registro actualizado de reportes del Servicio de Seguridad y Vigilancia, y el mismo se mantiene accesible para el personal autorizado del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Protección Civil</b>			
IE-98	"EL DESARROLLADOR" cuenta y cumple con el Programa Interno de Protección Civil anual elaborada en coordinación con la Dirección del Hospital y validado por la Delegación Cuauhtémoc	Mayor	Revisión anual aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-99	"EL DESARROLLADOR" toma en consideración para la planeación de las acciones de Protección Civil el programa de Hospital Seguro	Mayor	Revisión anual aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-100	"EL DESARROLLADOR" designa a un grupo de representantes, que conjuntamente con los del Hospital, coordinan las acciones de la Protección Civil y supervisan las condiciones de mantenimiento de los Equipos del Servicio específicos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-101	El personal de "EL DESARROLLADOR" participa activamente en la Unidad Interna de Protección Civil, destinada a la protección de los trabajadores, los derechohabientes y de la población en general, conforme las responsabilidades que tiene conferidas "EL ISSSTE" dentro del Sistema de Salud	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-102	"EL DESARROLLADOR" en coordinación con la Dirección del Hospital implementa las siguientes acciones para la mitigación del riesgo las	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>cuales se enfocan a 4 aspectos fundamentales que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualización de las Unidades Internas de Protección Civil</li> <li>• Actualización de los Programas Internos de Protección Civil</li> <li>• Elaboración o actualización del atlas de riesgo de cada centro de trabajo.</li> <li>▪ Autoevaluaciones del programa Hospital Seguro en Unidades Médicas</li> </ul>		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-103	<p>El personal del Servicio incluye dentro de las rutinas permanentes de gestión de riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar el retiro de mobiliario de baja.</li> <li>• Revisar que las rutas de evacuación se encuentren despejadas</li> <li>▪ Revisión de instalaciones de Emergencia</li> <li>• Revisar el retiro de archivo muerto o de concentración</li> <li>▪ Revisar que el equipo contra incendio esté libre de obstáculos para ser usado</li> <li>• Revisar la señalización colocada, cuantificar, y reportar de la faltante, a los fines de su reposición.</li> <li>▪ Revisar la funcionalidad de instalaciones para discapacitados</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-104	<p>"EL DESARROLLADOR" capacita, como mínimo semestralmente (cada 6 meses) a todo el personal de Seguridad y Vigilancia para la detección, alerta temprana de emergencia, y puesta en práctica de los protocolos establecidos en el correspondiente Programa de Emergencia y Protección Civil aprobados.</p>	Mayor	Revisión trimestral aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-105	<p>"EL DESARROLLADOR" incluye en su programa de capacitación cursos especiales para Brigadistas y servidores públicos que participen en acciones durante un estado de emergencia de conformidad con las responsabilidades establecidas para "EL ISSSTE" en el Sistema Nacional de Protección Civil y en la Ley General</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-106	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza la participación activa del personal de Seguridad y Vigilancia en los simulacros de respuesta ante la totalidad de eventos (desastres, incendios, emergencias, etc.), que así lo requieran, establecidos en el Programa de Emergencia y Protección Civil aprobado, mínimo tres anuales, además del simulacro del 19 de septiembre que se celebra anualmente</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
IE-107	El personal del Servicio participa en el combate y control de siniestros en su ámbito de competencia, teniendo como prioridad la seguridad física de los trabajadores y público en general que se encuentra dentro de las Instalaciones del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-108	El personal del Servicio evalúa constantemente que se cuente con procedimientos de control de manejo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Residuos Peligrosos, Biológicos Infecciosos (RPBI)</li> <li>▪ Prevención de derrames químicos</li> <li>▪ Emisiones de radiación</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-109	"EL DESARROLLADOR" se asegura que los sistemas de alarmas, sonoros y visuales, y sistemas de alarma sísmica funcionen correctamente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-110	"EL DESARROLLADOR" aplica los códigos universales de alertamiento institucional para todas las situaciones de emergencia	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-111	Para el caso de contingencia sanitaria "EL DESARROLLADOR" atiende únicamente las directivas de la Secretaría de Salud	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-112	Durante la fase de alertamiento "EL DESARROLLADOR" se enlaza con las autoridades, para atender coordinadamente, situaciones de emergencia ocasionadas por fenómenos perturbadores recurrentes o imprevisibles, revisando y ajustando, sus planes de emergencia y disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-113	En ocasión de una emergencia "EL DESARROLLADOR" pone en práctica los planes de emergencia que para tal fin las Unidades Internas de Protección Civil hayan establecido, tanto al interior del Hospital como en apoyo a la población en general.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
IE-114	El personal del Servicio colabora en las acciones de evacuación de los inmuebles, así como de rescate y salvamento, acordes al Programa de Protección Civil del ISSSTE.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-115	"EL DESARROLLADOR" en coordinación con la Dirección del Hospital, establece las medidas necesarias para llevar a cabo campañas de difusión para la prevención de riesgos, la autoprotección y demás actividades relacionadas con la Protección Civil.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-116	"EL DESARROLLADOR" es responsable de la realización y pago de los tramites de certificación, capacitación y visto bueno de Programas Internos de Protección Civil.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

**2.2.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Seguridad y Vigilancia**

Los Rangos de Desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes documentos operativos, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "EL DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel Mínimo
01	Delitos e incidentes cometidos contra las personas para el periodo considerado.	< [ ] delitos/persona	< [ ] delitos/persona	< [ ] delitos/persona

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel Mínimo
02	Delitos e incidentes cometidos contra los bienes de las Instalaciones para el periodo considerado	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
03	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones de rutina del periodo (Correctivos) para el periodo considerado.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
04	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas por eventos no previstos (reactivos) para el periodo considerado.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
05	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta en minutos para el periodo considerado.	<[ ] minutos	[ ]-[ ] minutos	>[ ] minutos
06	Porcentaje de Solicitudes de Servicio referidas a llamados de emergencia para el periodo considerado.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
07	Tiempo promedio de respuesta a llamados de emergencia para el periodo considerado.	<[ ] minutos	[ ]-[ ] minutos	>[ ] minutos
08	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

2.3.- Indicadores del Servicio de Provisión de Alimentos

2.3.1.- Tablas de Indicadores Especificos del Servicio de Provisión de Alimentos

NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Especificos presentara incongruencias en relación a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con este Servicio, establecen la Legislación vigentes, se acuerda la preeminencia de dicha Legislación, sobre los contenidos del presente.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Provisión de Alimentos aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-02	"EL DESARROLLADOR" presta los Servicios en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado, durante toda la Vigencia del Contrato	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-03	"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación, por parte de "EL ISSSTE", según el Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Provisión de Alimentos, antes de implementar los cambios pretendidos.  Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	El software del Servicio de Provisión de Alimentos funciona correctamente y es compatible con las aplicaciones de "EL ISSSTE", para procesar toda la información relativa a peticiones de dietas, plan de dietas, fichas técnicas de platos, resumen de información para preparación de dietas en cocina y elaboración de listados, permitiendo gestionar eficientemente los sub procesos del Servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio que le hace llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia, y con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Anexo 10 ( <i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-05	El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el software del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-06	"EL DESARROLLADOR" cruza la información a través del software con el programa de admisión de pacientes para asociar pacientes ingresados a su dieta.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros



Codigo	Indicador	Categoría del Falla	Método de Supervisión
			del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-07	El programa informático permite que el Nutriólogo tome los datos del programa informático para la elaboración de las etiquetas de identificación de las bandejas isotérmicas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	"EL DESARROLLADOR" presenta las especificaciones técnicas del programa de gestión y aplica toda adaptación requerida por la Dirección del Hospital para permitir el uso de nuevas tecnologías.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-09	Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	El cofreo electrónico propio del Servicio funciona correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-11	"EL DESARROLLADOR" provee y repone la totalidad de los equipos, equipamiento de cocina, fijo y móvil, cámaras frigoríficas, congeladores, maquinarias, instrumentos y vajilla para la preparación de los alimentos, y mobiliario para abastecer los espacios destinados a la cocina y comedor de personal, según lo establecido en el Proyecto Ejecutivo definitivo.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-12	<p>"EL DESARROLLADOR" cuenta entre otros con los siguientes equipos y/o materiales aprobados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipos de precisión que permiten garantizar el cumplimiento del gramaje, volumen y temperatura de las raciones</li> <li>▪ Elementos, utensilios, maquinarias</li> <li>▪ Equipos de acero inoxidable, AISI 304L, indicado para la industria alimentaria</li> <li>• Bandejas isotérmicas para la distribución de comida caliente desde la cocina hasta el destinatario</li> <li>• Carros de transporte</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría del IIE	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vajilla desechable para la entrega de colaciones, para pacientes de aislamiento y otros indicados por las Bases o por Nutricionista del Hospital</li> <li>Vajilla, vasos, cubiertos, utensilios, necesarios y suficientes para pacientes y personal.</li> <li>Vajilla para el personal del Hospital de loza blanca y lisa; cubiertos metálicos, resistentes y lisos; vasos de vidrio y bandejas, plásticas, resistentes y lavables</li> </ul>		
IE-13	<p>“EL DESARROLLADOR” cuenta con listado de insumos, materiales, herramientas y Equipos con sus respectivas características técnicas, aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital y en cumplimiento de la Legislación vigente. Una vez aprobado dicho listado, no se cambia o sustituye sin la autorización expresa de la Dirección del Hospital.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-14	<p>“EL DESARROLLADOR” cuenta con un inventario de menaje de seguridad aprobado para situaciones de emergencias.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-15	<p>“EL DESARROLLADOR” provee personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases, el Contrato y/o en la Legislación vigente.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los Legajos del Personal del mismo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-16	<p>“EL DESARROLLADOR” designa durante toda la Vigencia del Contrato, como responsable del servicio a un Nutriólogo titulado con no menos de cinco (5) años de experiencia laboral y de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de alimentación en hospitales.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los Legajos del Personal del mismo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-17	<p>El personal del Servicio atiende amable y diligentemente las demandas de los usuarios.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
IE-18	<p>El personal del Servicio de Provisión de Alimentos, cumple con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Cartilla Nacional de Salud, y/o todo tipo de autorización establecida por Legislación vigente).</li> <li>• Cuenta con registro de capacitación actualizado en cuanto a buenas prácticas de higiene y sanidad en la manipulación de alimentos, impartido por instructor con registro vigente ante el SECTUR.</li> <li>• Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. En el área de preparación, preferentemente de colores claros, limpio y completo (delantal, bata, red, turbante o cofia para cubrir el cabello completamente).</li> <li>• Usa identificación establecida.</li> <li>• Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>• Ausencia de barba, de tener bigote, cortado hasta la comisura de los labios.</li> <li>• Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>• Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.).</li> <li>• Presenta ausencia de maquillaje.</li> <li>• Usa gorro.</li> <li>• Usa guantes (protectores según la tarea que desarrolla).</li> <li>• Usa tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>• Usa lentes de protección (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>• Usa calzado de seguridad con suela antideslizante (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>• Usa batas o delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>• Todo otro elemento de protección personal necesario</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-19	Ninguna persona que trabaje en el área de preparación de alimentos presenta heridas expuestas o alguna enfermedad de tipo transmisible.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-20	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación aplicable vigente, en todas las etapas del proceso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-21	"EL DESARROLLADOR" obtiene, dentro de los doce meses inmediatos posteriores a la Fecha de Inicio de los Servicios, el distintivo H, otorgado por la Secretaria de Turismo, y lo renueva anualmente.	Mayor	Revisión anual aleatoria de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-22	Se cumple con el examen médico general de salud anual para todo el personal del Servicio de Provisión de Alimentos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-23	El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo según los horarios y Turnos asignados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-24	Las tareas del Servicio de Provisión de Alimentos no interfieren con las actividades asistenciales propias del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-25	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "peticiones especiales" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-26	El Servicio de Provisión de Alimentos atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-27	El Servicio de Provisión de Alimentos atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio de emergencia, requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-28	"EL DESARROLLADOR" responde a la solicitud de dietas preparadas, por parte de la Dirección del Hospital, en caso de no darse la productividad esperada en el Hospital, para su uso en otras Unidades que dicha Dirección del Hospital determine.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-29	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-30	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24 (veinticuatro) horas de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión por parte de la Dirección del Hospital	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-31	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Provisión de Alimentos obtienen un nivel de Satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85 %.	Media	Revisión mensual aleatoria de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital.
IE-32	Se realizan controles bromatológicos, por parte de un laboratorio o asesor especialista, externo independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la Dirección del Hospital y/o la Legislación vigente al respecto, de los alimentos que elabora el Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-33	Se realizan evaluaciones a las raciones en base al gramaje, estructura de la ración, contenido calórico, proteico, distribución de la molécula calórica, composición grasa, contenido de micro nutrientes y de fibra dietaria, variedad, aceptabilidad e intervalos entre comidas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados...
IE-34	Los resultados de los controles bromatológicos periódicos se registran en el CAU en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas luego de recibidos los mismos por "EL DESARROLLADOR".	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-35	En función de los resultados arrojados por los controles bromatológicos periódicos se implementan medidas correctivas necesarias.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-36	Los resultados de los estudios periódicos sobre características de las raciones se registran en el CAU en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas luego de recibidos los mismos por "EL DESARROLLADOR".	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-37	En función de los resultados arrojados por las evaluaciones sobre las características de las raciones se implementan medidas correctivas necesarias.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-38	"EL DESARROLLADOR", no utiliza las instalaciones de la Cocina del Hospital para prestar servicios a otros fines diferentes a lo establecido en el correspondiente manual de operación del Servicio aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>COMPOSICIÓN DE LOS MENÚS</b>			
IE-39	<p>"EL DESARROLLADOR" cuenta con los siguientes documentos aprobado aprobados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de dietas para pacientes internados,               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desayuno</li> <li>○ Comida</li> <li>○ Colación</li> <li>○ Cena</li> </ul> </li> <li>• Plan de dietas para Comedor de Personal, médico, no médico, estudiantes residentes, que establezca la Dirección del Hospital, con tres (3) variantes a elección:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desayuno</li> <li>○ Comida</li> <li>○ Colación</li> </ul> </li> <li>• Colaciones con dos (2) variantes a elegir para personal, médico, no médico, estudiantes residentes que establezca la Dirección del Hospital, para turno nocturno u</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Racha	Método de Supervisión
	<p>otros autorizados por la Dirección del Hospital.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colaciones para pacientes de urgencias, para dadores de sangre, otros servicios autorizados por la Dirección del Hospital</li> <li>▪ Dietas enterales, con dos (2) variantes</li> <li>▪ Fórmulas lácteas, elaboradas en el lactario, para recién nacidos, prematuros, de acuerdo a las fórmulas e indicaciones entregadas por el Nutricionista Clínico del Hospital</li> <li>▪ Propuestas para el Servicio de Alimentos a demanda para eventos o reuniones de trabajo.</li> </ul>		
IE-40	<p>“EL DESARROLLADOR” presenta para su aprobación por parte de “EL ISSSTE”, los primeros cinco (5) días de cada quincena para la quincena subsiguiente, la Programación de los menús para pacientes, comedor del personal y colaciones, en dos opciones a elegir y con variedad de componentes.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-41	<p>“EL DESARROLLADOR” cuenta con menús específicos para días especiales si la Dirección del Hospital así se lo requiere.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-42	<p>Las dietas propuestas cubren, como mínimo, las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ser adecuadas a las edades, condición cultural, social, económica, de las personas a las que se destinan.</li> <li>▪ Ser variadas incluyendo diferentes alimentos y forma de preparación de los platillos y que incluya alimentos propios de la temporada</li> <li>▪ Ser completas, conteniendo los nutrientes necesarios, incluyendo los 3 grupos de alimentos: cereales y tubérculos, leguminosas y alimentos de origen animal, frutas y verduras             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser suficientes en cantidad</li> <li>• Ser equilibrada, favoreciendo a la conservación y/o mejora de la salud sin excesos o carencias de ningún nutrimento específico.</li> <li>• Ser inocua, no implicando riesgos de ningún tipo</li> </ul> </li> <li>▪ Incluyen opciones para usuarios con necesidades especiales (dietas hiposódicas, hipocalóricas, libres de gluten, etc.) de acuerdo con los requerimientos de la unidad de Nutrición del Hospital.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-43	<p>Los menús se adaptan de acuerdo a las especificaciones de cada tipo de dieta de acuerdo a las condiciones de los pacientes y a las recomendaciones que indiquen los médicos tratantes o el unidad de Nutrición del Hospital.</p> <p>Estas dietas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dietas modificadas en consistencia: papillas, dietas de líquidos, dietas licuadas, picadas, blandas, suaves, de purés, normal para pacientes y personal</li> <li>▪ Dietas modificadas en nutrientes: hipercalórica, hipocalórica, hiposódica, hipoproteica, hiperproteica, nefrópata, hepatopata, sin lactosa, seca, sin vegetales verdes, diabética, libre de gluten, laxante, astringente, etc.</li> <li>▪ Dietas especiales: a base de frutas y verduras, dietas de complacencia, formulas enterales, colaciones pacientes y personal</li> <li>▪ Toda otra descrita en el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>) u oportunamente solicitada por la Dirección del Hospital.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-44	<p>"EL DESARROLLADOR" cumple con el plan de dietas que le permite la rotación quincenal y estacional, adaptado a los platos que lo componen, a la época del año.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-45	<p>Los menús con dietas modificadas se elaboran en forma separada a los menús básicos.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-46	<p>No se sirven pescados, mariscos, carnes ni otros elementos crudos.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-47	<p>Las salsas tipo mayonesas o similares que se utilicen en la elaboración de alimentos son industrializadas y cuentan con autorizaciones sanitarias específicas.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del



Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
			Hospital o sus representantes autorizados.
IE-48	Las dietas para pacientes adultos proveen un aporte calórico entre 2100 y 2400 calorías diarias para el régimen completo, salvo indicación en contrario de la unidad de Nutrición del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-49	Para los lactantes se siguen las indicaciones de la unidad de Nutrición del Hospital para la preparación de las fórmulas lácteas	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-50	<p>Cada comida para pacientes cuenta como mínimo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desayuno/Colación: fruta, 2 platos fuertes, guarnición, jugo de fruta, cereal como tortilla o pan y café o té.</li> <li>▪ Comida: 2 primeros platos, 2 platos fuertes, guarnición, 2 postres, bebida y cereal como tortilla o pan.</li> <li>▪ Colación: Un plato con alguno(s) de los siguientes alimentos: fruta, verdura fresca o cocida, ensalada, jugo o agua de frutas, yogurt, frutas secas, barra de cereal, galletas, gelatina, etc.</li> <li>▪ Cena: fruta, plato fuerte, bebida (agua, leche, atole o café) y cereal como pan o cereal de caja</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-51	La colación para personas que acudan a donar sangre está compuesta como mínimo por 440 calorías y consiste en: un jugo, sándwich y una fruta y una gelatina de 300 ml, entregados posterior a la donación.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-52	<p>Cada comida para personal del Hospital contempla diferentes tipos de menús según las estaciones del año y está compuesta como mínimo por 1000 calorías en cada menú y 700 calorías para la colación.</p> <p>Cuenta de manera enunciativa y no limitativa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desayuno: fruta, 2 platos fuertes (uno a elegir), jugo de fruta, café o té.</li> <li>▪ Comida: 2 primeros platos (uno a elegir), 2 platos fuertes (uno a elegir), 2</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y de los Documentos del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de la Talla	Método de Supervisión
	<p>postres (uno a elegir), bebida (agua) y cereal, pan; café o infusiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cena: primer plato (fruta), segundo plato (plato fuerte), bebida (agua, leche, atole, etc.), Café o Té.</li> <li>• Colación: plato (frutaoverdurafrescaococidaofrutassecasobarrade cereal, gelatina, etc.), bebida (agua o jugo)</li> </ul>		
<b>PROVISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA</b>			
IE-53	<p>"EL DESARROLLADOR" se asegura el aprovisionamiento de los insumos necesarios para garantizar la fluidez de la prestación, según los requerimientos de los menús aprobados por la Dirección del Hospital y según los consumos estimados.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-54	<p>"EL DESARROLLADOR" dispone de un inventario de seguridad de materias primas aprobado para 2 (dos) días de Servicio.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-55	<p>"EL DESARROLLADOR" presenta y mantiene actualizado el listado aprobado de proveedores habituales, conteniendo como mínimo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos ofertados</li> <li>• Marca</li> <li>• Especificaciones técnicas</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-56	<p>Todos los insumos son cargados en el módulo del software para el control de stock incluyendo: código de artículo, nombre del producto/descripción, punto de reposición, tiempo de reposición, stock mínimo y ubicación en depósitos, cámaras, refrigeradores, etc. Toda entrada y salida de productos será registrada en el sistema informático.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-57	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza un alto nivel de calidad de los insumos necesarios para el servicio mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como "primeras marcas" reconocidas en el mercado local.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-58	<p>"EL DESARROLLADOR" cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos del Servicio, y la misma se realiza exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			Hospital o sus representantes autorizados
IE-59	"EL DESARROLLADOR" verifica condiciones de entrega tales como, tipo, situación y temperatura (si corresponde) del transporte, permisos habilitantes, y estado de la mercadería que se recibe.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-60	Todos aquellos insumos en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-61	"EL DESARROLLADOR" asegura óptimas condiciones de mantenimiento, limpieza, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento de los depósitos, estanterías y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-62	"EL DESARROLLADOR" garantiza el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y etiquetado de los envases.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-63	"EL DESARROLLADOR" garantiza el control diario de las fechas de vencimiento de los insumos y alimentos del Servicio, que se verifica de manera clara y legible en los envases.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-64	"EL DESARROLLADOR" garantiza la utilización del Sistema PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas) en almacenes del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-65	Los alimentos almacenados se comprueban libres de microorganismos, plagas, hongos, etc., y si se trata de enlatados, los envases están libres de óxido y abolladuras.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-66	"EL DESARROLLADOR" garantiza para todos aquellos	Mayor	Revisiones mensuales

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	insumos que requieran almacenamiento seco una temperatura constante entre 10°C y 21°C y un porcentaje de humedad constante entre 60% y 70%.		aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-67	"EL DESARROLLADOR" garantiza para todos aquellos insumos o alimentos que requieran almacenamiento congelado (congeladores o cámaras frigoríficas) una temperatura constante de -18°C o menos. Los helados se conservaran a -14°C o menos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-68	"EL DESARROLLADOR" garantiza la colocación de los insumos congelados dentro del congelador o cámara, y de los insumos que necesitan refrigeración dentro de los refrigeradores, tan pronto son inspeccionados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-69	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los insumos o alimentos que se colocan dentro de congeladores, cámaras frigoríficas o dentro de refrigeradores, están cubiertos para evitar contaminaciones cruzadas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-70	"EL DESARROLLADOR" controla diariamente la temperatura de los congeladores, cámaras frigoríficas y refrigeradores y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos congeladores, cámaras o refrigeradores. Los congeladores, cámaras frigoríficas y refrigeradores, cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-71	"EL DESARROLLADOR" garantiza para todos aquellos insumos o alimentos que requieren almacenamiento refrigerado, que los refrigeradores mantienen una temperatura constante de 4°C o menos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-72	Los alimentos crudos se colocan en diferentes refrigeradores o cámaras que los alimentos cocinados o listos para el consumo.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-73	La temperatura de los gabinetes para mantenimiento en	Media	Revisiones mensuales

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	caliente de los alimentos preparados es de manera constante de 65°C o más.		aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-74	<p>"EL DESARROLLADOR" controla diariamente la temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de los mismos.</p> <p>Los equipos para mantenimiento en caliente cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus frentes.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-75	Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos o alimentos que han sido retirados de su envase original.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>ELABORACIÓN DE ALIMENTOS</b>			
IE-76	"EL DESARROLLADOR" cumple con lo establecido en el Sistema de elaboración de alimentos adoptado y aprobado por la Dirección del Hospital, ya sea Sistema de Elaboración por Cadena de Frío, Sistema de Elaboración de Cadena Congelada, Sistema de Cocinado al Vacío, otros.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-77	<p>El personal involucrado en el proceso procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavarse las manos y cepillarse las uñas, proceso que se repite en caso de tomar contacto con alimentos crudos o después de cada interrupción de actividad.</li> <li>• Asegurarse de tener las manos secas para manipular equipos eléctricos.</li> <li>• No transportar elementos punzocortantes (cuchillas, pinzas, etc.) fuera de sus estuches o en los bolsillos.</li> <li>• Guardar de manera protegida los elementos punzocortantes cuando no se usan.</li> <li>• Manipular cuidadosamente los alimentos calientes.</li> <li>• Cumplir en general con todos los procedimientos de seguridad e higiene laboral específicos para el Servicio.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-78	Siempre se utilizan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con los alimentos. (Cucharas, pinzas, tenedores, etc.).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del

Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
			Hospital o sus representantes autorizados
IE-79	Durante la elaboración de comidas no se utilizan los mismos utensilios para los alimentos crudos que para los cocidos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Preparación de Ingredientes y productos Intermedios</b>			
IE-80	Los alimentos se pasan de congeladores o cámaras frigoríficas a refrigeradores para su descongelamiento.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-81	Los alimentos ya descongelados no vuelven a congelarse bajo ningún concepto.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-82	Excepcionalmente se pueden descongelar alimentos que vayan a utilizarse inmediatamente (en menos de 2 horas) a chorro de agua fría (21°C) o en horno microondas, nunca a temperatura ambiente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-83	Las carnes nunca se descongelan bajo el grifo de agua caliente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-84	Se pueden descongelar algunos alimentos como parte del proceso de cocción, ej.: papas fritas congeladas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-85	Los alimentos descongelados son consumidos dentro de las 24 hs, o en su defecto son descartados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
			representantes autorizados.
IE-86	"EL DESARROLLADOR" controla en todo momento las óptimas condiciones organolépticas de los alimentos (color, textura, aroma), asegurando calidad de excelencia.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-87	Se verifica la fecha de vencimiento y se descartan aquellos alimentos caducos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-88	Los alimentos se elaboran en lotes pequeños de manera tal que aquellos que necesiten refrigeración no sobrepasen los 7°C en ningún momento.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-89	No se deja comida preparada sin refrigeración.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-90	<p>Quando se utilizan frutas, hortalizas y verduras crudas para la elaboración de ensaladas, éstos se someten, en la etapa previa inmediata a su utilización, a las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se lavan con agua potable y jabón, y cepillo (de ser necesario) una por una o en pequeños manojos.</li> <li>• Se enjuagan perfectamente, asegurándose que no queden residuos de jabón.</li> <li>• Se sumergen en una solución desinfectante aprobada por la legislación vigente, adecuada para este uso siguiendo las instrucciones del fabricante.</li> <li>• Se secan al aire</li> <li>• No se vuelven a enjuagar.</li> <li>• Se almacenan en sector bajo refrigeración de 4°C hasta el momento de su consumo.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Elaboración de Productos Finales</b>			
IE-91	<p>Las temperaturas de cocción son superiores a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carne de res o de cerdo molida 69°C por un mínimo de 15 segundos.</li> <li>• Aves o carnes rellenas 74°C por un</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del

Código	Indicador	Categoría de Hallazgos	Método de Supervisión
	<p>mínimo de 15 segundos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resto de los alimentos 63°C por un mínimo de 15 segundos.</li> </ul>		Hospital o sus representantes autorizados.
IE-92	<p>La cocción por medio de freidoras verifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las temperaturas oscilan entre los 160 y los 180 grados.</li> <li>El aceite de las freidoras está limpio y no presenta oscurecimientos ni restos de alimentos.</li> <li>No se añade aceite nuevo sobre el usado</li> <li>No se mezclan distintos tipos de aceites</li> <li>No se utilizan fuera de los niveles de aceite indicados</li> <li>No se frien distintos tipos de alimentos cuando estos alteren el sabor y el olor de alguno</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-93	<p>La presentación de los alimentos transmite una buena imagen para el usuario.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Mantenimiento de Productos Elaborados</b>			
IE-94	<p>Los alimentos cocinados para uso inmediato se mantienen hasta el momento de servirlos, sometidos a la acción del calor (horno, fuego, etc.) que asegure una temperatura no inferior a 60°C en todas sus partes.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-95	<p>Se somete a un procedimiento rápido de enfriamiento a los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato, a fin de evitar que se rebase el límite crítico de 2 horas en descender de temperaturas mayores a los 60°C a menores a los 10°C. De ser necesario se utilizaran abaladores.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-96	<p>Los alimentos que se consumen fríos se entregan para consumo sin demora a fin de evitar la proliferación de bacterias, a una temperatura máxima de 7°C.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-97	<p>Para conservar los alimentos preparados deben mantenerse a una temperatura interna máxima de a 4°C.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del



Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
			Hospital o sus representantes autorizados.
IE-98	Para conservar los alimentos preparados por un periodo superior, se congelan a temperatura igual o inferior a $-18^{\circ}$ C.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-99	Los alimentos cocinados que se conservan en frío, antes de su consumo son calentados con rapidez inmediatamente después de que son retirados de la refrigeración y alcanzan una temperatura igual o superior a $69^{\circ}$ en el centro interno del alimento.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-100	No se recalientan alimentos en más de una ocasión, ni se almacenan (incluso en heladeras) los alimentos recalentados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS</b>			
<b>Servido de Alimentos – Armado de Bandejas Isotérmicas</b>			
IE-101	Se arma los menús de acuerdo a las especificaciones de cada tipo de dieta y a las modificaciones elaboradas por los diferentes servicios del hospital de acuerdo a las necesidades específicas de los pacientes según el expediente clínico.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-102	El Nutriólogo del Servicio introduce los cambios de dietas en base a las peticiones realizadas para cada paciente por el personal asistencial responsable de las áreas de hospitalización, a primera hora de la mañana y a primera hora de la tarde	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-103	Se prepara la comida a distribuir inmediatamente antes del momento de armado de las bandejas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-104	Se verifica que las bandejas isotérmicas estén en óptimas condiciones de limpieza.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
			por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-105	Se provee a las bandejas isotérmicas con la vajilla, cubiertos, utensilios y servilletas necesarios.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-106	Se identifica cada bandeja isotérmica con una etiqueta que contenga nombre del paciente, área funcional, cama que ocupa, tipo de dieta y contenido	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-107	Se arman las bandejas isotérmicas únicamente en presencia del Nutriólogo/Supervisor quien revisa y verifica los menús según expediente clínico de cada paciente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-108	Se planifica el ensamble de 70 bandejas en un tiempo máximo de 15 minutos para garantizar que los alimentos que deban ingerirse calientes, tengan la temperatura de 50-60°C y una presentación adecuada para su consumo inmediato.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-109	Las bandejas isotérmicas se cierran inmediatamente después de su preparación y se las colocan inmediatamente en los carros de transporte.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-110	La bebida que acompaña las comidas se entrega embotellada y a menos de 7°C.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-111	Se cuenta con bandejas desechables de medidas reducidas y fácilmente manejables para casos excepcionales de pacientes que no dispongan de mesas puente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

*(Handwritten marks and signatures)*

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-112	Se verifica que los carros térmicos de transporte estén en óptimas condiciones de limpieza, desinfección y funcionamiento, previo a la colocación de las bandejas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Distribución de Alimentos</b>			
IE-113	Una vez cargadas las bandejas isotérmicas en los carros térmicos, se comienza inmediatamente con la distribución por las rutas establecidas respetando los horarios acordados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-114	El Personal de "EL DESARROLLADOR" verifica la etiqueta con bandeja en mano antes de ingresar a la habitación, corroborando que la dieta entregada corresponda al paciente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-115	La comida caliente se entrega entre 50°C y 60°C.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-116	La comida fría no se entrega a más de 7°C.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-117	Si por algún imprevisto ocurriera una demora y se tuviera duda que la temperatura no fuera la correcta, se comunica de inmediato al supervisor quien verifica con termómetro de mano las condiciones del menú.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-118	Se espera el tiempo estipulado en el correspondiente Manual de Operación del Servicio, para comenzar con la recolección de las bandejas, después de que el paciente termina su alimento.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-119	Las bandejas se tapan antes de retirarlas de la habitación	Mayor	Revisiones mensuales

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	y se colocan en el carro.		aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-120	En caso que los pacientes se encuentren aislados las dietas se le entregan al personal de enfermería fuera de la habitación y en bandejas desechables	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Servicio de Colaciones</b>			
IE-121	"EL DESARROLLADOR" cumple con los horarios y modalidad de entrega de colaciones aprobada por la Dirección del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-122	"EL DESARROLLADOR" entrega el servicio de colaciones a los pacientes autorizado por el Hospital (donantes de sangre, en observación de Urgencias, etc.).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-123	"EL DESARROLLADOR" entrega el servicio de colaciones (sin cargo) a todo el personal autorizado por la Dirección del Hospital (turnos nocturnos, jornada acumulada, etc.)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-124	"EL DESARROLLADOR" respeta para, el Servicio de colaciones, el menú diario aprobado oportunamente por la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-125	Las colaciones se arman en bandejas, incluyendo vajilla, cubiertos y servilletas, todo de índole desechable y cerrado herméticamente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-126	Las bebidas son envasadas y pueden incluirse dentro de las mismas bandejas o entregarse de manera	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del

Código	Indicador	Categoría de riesgo	Método de Supervisión
	independiente de acuerdo a la, o las variantes aprobadas por la Dirección del Hospital. Si se incluyen dentro de la bandeja, no entran en contacto con el resto de los alimentos.		funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-127	Los alimentos de la colación que así lo necesitan, se mantienen refrigerados hasta el momento previo al armado de la misma.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-128	Los alimentos de la colación que así lo necesitan se mantienen calientes hasta el momento previo al armado de la misma.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-129	El Servicio de Limpieza se encarga de la eliminación de las bandejas, cubiertos, etc., desechables y de los alimentos que no fueron consumidos referidos a las colaciones.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Comedor de personal – Línea de autoservicio</b>			
IE-130	"EL DESARROLLADOR" entrega el servicio de comidas (sin cargo) a todo el personal autorizado por la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-131	"EL DESARROLLADOR" respeta para, el Servicio de comedor de personal, el menú diario aprobado oportunamente por la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-132	"EL DESARROLLADOR" respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el comedor del personal.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-133	El espacio físico del comedor del personal se encuentra abierto las 24 hrs del día, todos los días del año.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del

Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
			funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-134	El espacio físico del comedor del personal es de uso exclusivo y no está abierto al público en general.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-135	"EL DESARROLLADOR" opera para el comedor del personal un sistema de barra de distribución, de acuerdo a las horas autorizadas por la Dirección del Hospital para la prestación del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-136	Todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos (barra de distribución, tinas, exhibidores, etc.), se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-137	Se utiliza losa exclusiva para este servicio la que no se mezcla con la loza utilizada para el servicio a pacientes.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-138	Las bandejas (tinas) para alimentos calientes de la barra de distribución se mantienen una temperatura de 69°C	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-139	Las bandejas (tinas) para alimentos fríos de la barra de distribución mantienen una temperatura de 7°C	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-140	Se tapan y se mantienen así, todos los alimentos listos para servir, inmediatamente después de ser colocados en la barra de distribución.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Riesgo	Método de Supervisión
			representantes autorizados.
IE-141	Los alimentos que se sirven a temperatura ambiente, están protegidos dentro de un exhibidor tipo vitrina o similar.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-142	"EL DESARROLLADOR" asegura la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido, según sistema y modalidad establecida en el Manual de Operación del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-143	El tiempo máximo de espera en la barra de distribución del comedor del personal es de diez (10) minutos	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-144	Los restos de alimentos, bandejas, vajilla, cubiertos, etc. son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 minutos luego de retirarse los comensales.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Servicio de Alimentos para Eventos</b>			
IE-145	El Servicio de alimentos para eventos se presta según la oportunidad, requerimientos y modalidades de prestación fijadas por la Dirección del Hospital y acordada con "EL DESARROLLADOR", considerando 1 evento o reunión a la semana, durante los Días Hábiles de operación del Hospital, y debe incluir entre otros de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agua, Café.</li> <li>• Servicio de lunch.</li> </ul>	n/a	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-146	El Servicio de alimentación para eventos incluye, cuando así se lo requiere : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte de la comida dentro del Hospital.</li> <li>• Vajilla, utensilios y todo el Equipo necesario para satisfacer los requerimientos específicos de cada evento</li> <li>• Blancos, manteles, servilletas y otros consumibles.</li> <li>• Montaje y limpieza del área.</li> </ul>	n/a	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
IE-147	"EL DESARROLLADOR" cumple con los tiempos acordados para cada evento requerido para el Servicio de alimentación para eventos dentro del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN</b>			
<b>Recolección de residuos, limpieza y desinfección de cocina, comedor de personal y otros espacios del servicio.</b> <b>NOTA: La limpieza y desinfección de los espacios correspondientes al Servicio de Alimentación la realiza personal de este mismo Servicio.</b>			
IE-148	"EL DESARROLLADOR" usa limpiadores y/o desinfectantes autorizados por la Dirección del Hospital dentro del Espacio de la Cocina, de acuerdo a la Legislación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-149	Los insumos, herramientas y equipos de limpieza y desinfección, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y limpieza, y bajo llave a cargo de personal responsable.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-150	"EL DESARROLLADOR" asegura la reposición de contenedores aprobados en alineamiento con lo requerido por normativa, para la totalidad de los sectores de Cocina y comedor del personal.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Cocina y Comedor</b>			
IE-151	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza, desengrasado y desinfección por el método de doble cubo-doble paño exclusivamente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-152	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza, desengrasado y desinfección por turno y periódica, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas aprobado por la Dirección del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-153	El personal de limpieza de "EL DESARROLLADOR"	Mayor	Revisiones mensuales



Codigo	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
	<p>asiste al personal de cocina en la recolección de delantales y otros elementos utilizados por el personal, en el embolsado, etiquetado y traslado de la ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en cada turno, o cuando sea solicitado a través del CAU.</p>		<p>aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
<p>IE-354</p>	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza, desengrasado y desinfección por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo la siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retiro de bolsas conteniendo residuos comunes de los contenedores primarios de cada local.</li> <li>▪ Traslado de bolsas al depósito sectorial, donde se realiza la clasificación primaria</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de contenedores</li> <li>▪ Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.</li> <li>▪ Traslado de residuos a la cámara refrigeración de depósito de basura.</li> <li>▪ Colaboración con los encargados de la recolección de residuos para el retiro de los mismos</li> <li>▪ Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)</li> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección de paredes, puertas (incluyendo marcos, manijas, cerraduras), de los sectores de preparación y cocción de alimentos, lavado de ollas y losa</li> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección de lavabos, grifos, desagües, cubiertas, piletas y muebles, de los sectores de preparación y cocción de alimentos, lavado de ollas y losa</li> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección de mobiliario y equipos fijos de comedor: mesas, sillas, mesas de trabajo y tarjas, barras de servicio, contenedores de residuos</li> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección de mobiliario y equipos fijos del área de Preparación: mesas de trabajo, tarjas, estanterías, equipos de refrigeración</li> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección de mobiliario y equipos fijos del área de cocción: equipos de cocción, campanas de extracción, filtros, artefactos de iluminación</li> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección de mobiliario y equipos fijos de áreas de almacenaje: cámaras refrigeradoras, estanterías.</li> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección</li> </ul>	<p>Mayor</p>	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>

Código	Indicador	Categoría de Escala	Método de Supervisión
	<p>de mobiliario y equipos fijos de oficinas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección de paredes, revestimientos, azulejos y puertas</li> <li>▪ Lavado de vidrios de puertas y ventanas</li> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección de pisos con barrido húmedo.</li> <li>▪ Limpieza, desengrasado y desinfección de rejillas de piso, cámaras decantadoras e interceptores de gras.</li> </ul>		
IE-155	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza, desengrasado y desinfección de los locales sanitarios, por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, cubiertas, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-156	<p>El personal del Servicio repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios, en los locales sanitarios del sector</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-157	<p>El retiro de residuos se realiza al menos 1 (una) vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-158	<p>El personal del Servicio realiza la limpieza, desengrasado y desinfección profunda semanal de las campanas de extracción.(además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para limpieza y desinfección diaria)</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-159	<p>El personal del Servicio realiza la limpieza, desengrasado y desinfección a fondo o profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para la limpieza, desengrasado y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias</li> <li>• Procedimientos de repaso de cielorraso para evitar acumulación de polvo y formación de telarañas</li> <li>• Procedimientos de lavado y</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	<p>desinfección de las superficies de techos y rejillas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de desmonte de artefactos de iluminación, rejillas aire acondicionado.</li> <li>• Aspiración del polvo de las mismas con paño húmedo o aspiración</li> <li>• Limpieza, desengrasado y desinfección profunda de mobiliario y equipos: estanterías, interior y exterior de heladeras</li> <li>• Limpieza, desengrasado y desinfección de ruedas de carros, mesas, etc., mediante pulverización con solución desinfectante</li> <li>• Limpieza de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases, el Contrato y sus anexos.</li> </ul>		
<b>Limpieza de Vajilla, equipos de preparación de alimentos</b>			
IE-160	La limpieza y desinfección de la loza y cubiertos se realiza con máquina automática a una temperatura entre los 65°C y los 85°C.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-161	Las tablas de corte, cuchillos y utensilios se lavan con detergente y desinfectante, se enjuagan con abundante agua, se secan, y almacenan en su lugar de guardado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-162	Los equipos de procesos como planchas, salamandras, etc., se desarmen (cuando aplique), lavan y desinfectan después de su uso, al cambio de turno y/o al final de la jornada.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-163	Las mesas de trabajo se lavan y desinfectan antes y después de su uso y en procesos continuos, como máximo cada dos (2) horas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-164	Después del lavado y desinfección de equipos y superficies de contacto con alimentos se los deja secar a temperatura ambiente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			representantes autorizados.

**2.3.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Provisión de Alimentos**

Los rangos de desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes documentos operativos, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "EL DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel Mínimo
01	Volumen de desperdicio de alimentos para el período considerado.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones de rutina del período (correctivos) para el período considerado.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
03	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas por eventos no previstos (reactivos), para el período considerado.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
04	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta en minutos.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
05	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

**2.4.- Indicadores del Servicio de Gestión de Residuos**

**2.4.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Gestión de Residuos**

NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Específicos presentara incongruencias en relación a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con

este Servicio, establece la Legislación vigentes, se acuerda la preeminencia de dicha Legislación, sobre los contenidos del presente.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			
IE 01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Gestión de Residuos aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE 02	El Servicio de Gestión de Residuos implementa sus prestaciones en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE 03	"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación, por parte de "EL ISSSTE", según el Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Gestión de Residuos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	El <i>software</i> del Servicio de Gestión de Residuos funciona correctamente, permitiendo gestionar eficientemente los sub procesos propios del Servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio que le hace llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia y con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Contrato, en el Anexo 10, ( <i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-05	El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el <i>software</i> del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-06	"EL DESARROLLADOR" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación, móviles, suficientes y en perfecto estado de funcionamiento, para que los mismos se mantengan en contacto con	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	sus supervisores, o en su defecto con los encargados de Turno, y con el Centro de Atención al Usuario.		representantes autorizados
IE-07	Los intercomunicadores del Servicio no interfieren con las frecuencias de los de otros servicios, en especial con la del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-09	El correo electrónico propio del Servicio, funciona correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de espacios, mobiliario, <i>hardware</i> , <i>software</i> , indumentaria y elementos de protección personal, insumos químicos, bolsas, etiquetas de identificación de acuerdo a normativa vigente y directivas de "EL SSSTE", contenedores, refrigeradores y/o cámaras frigoríficas, balanzas, elementos de señalización, carros, herramientas y todo tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes indicadores	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-11	"EL DESARROLLADOR" cuenta con listado de insumos y sus fichas técnicas especificando composición, compatibilidad y uso recomendado, materiales, herramientas y Equipos, aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital y en cumplimiento de la Legislación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-12	"EL DESARROLLADOR" provee, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases, el Contrato, o en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los Expedientes del Personal del mismo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-13	"EL DESARROLLADOR" designa como responsable del servicio a un técnico especialista	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	habilitado con no menos de cinco (5) años de experiencia laboral y de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de este tipo en instituciones hospitalarias.		del Servicio y de los Expedientes del Personal del mismo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-14	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente las demandas de los usuarios.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-15	<p>El personal del Servicio asignado a tareas del Servicio de Recolección y Gestión de Residuos, cumple con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (cartilla nacional de salud, y/o todo tipo de autorización establecida por Legislación vigente).</li> <li>▪ Cuenta con registro de capacitación actualizado.</li> <li>▪ Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso.</li> <li>▪ Usa identificación establecida.</li> <li>▪ Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>▪ Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> <li>▪ Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> <li>▪ Usa gorro.</li> <li>▪ Usa guantes (de látex reforzado)</li> <li>▪ Usa tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>▪ Usa anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>▪ Usa calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>▪ Usa delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Todo otro elemento de protección personal necesario</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>PROVISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, INSUMOS, HERRAMIENTAS, EQUIPOS</b>			
IE-16	"EL DESARROLLADOR" planea el aprovisionamiento de los insumos, carros, contenedores, accesorios, herramientas y equipos necesarios, adecuados para el Servicio y utilizados	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	solamente para este fin, con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación en todo momento.		autorizados
IE-17	Los carros y contenedores provistos son estructuras de fácil limpieza y conforme a la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-18	"EL DESARROLLADOR" cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, carros, contenedores, accesorios, herramientas y equipos del Servicio, y estas actividades se realizan exclusivamente en las áreas fijadas para tales fines.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-19	"EL DESARROLLADOR" asegura óptimas condiciones de mantenimiento, orden, limpieza, grado de humedad, temperatura y cualquier otro requerimiento exigido por los fabricantes, para el almacenamiento de los insumos, materiales, equipos, herramientas del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-20	"EL DESARROLLADOR" garantiza el control permanente de las fechas de vencimiento de los insumos de limpieza y desinfección del servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-21	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación aplicable vigente, en todas las etapas del proceso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
	Los procedimientos del Servicio de Gestión de Residuos garantizan la defensa del medioambiente y la preservación de los recursos naturales.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-22	"EL DESARROLLADOR" garantiza la gestión integral de todos los residuos generados en el Hospital según la Legislación aplicable, entre ellos, y no con carácter excluyente, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Residuos Sanitarios: comunes, inertes, reciclables, biodegradables</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Residuos Peligrosos Biológicos-Infecciosos (RPBI), generados por la atención médica que contengan agentes biológicos-infecciosos</li> <li>Desechos Peligrosos químicos, residuos radioactivos de baja intensidad incluye medicamentos citotóxicos y citostáticos, líquidos reveladores, fijadores de radiografías, y placas radiológicas, aguas sucias de lavado de máquinas reveladoras o material contaminado por dicha sustancia, residuos de procesos de Laboratorios, farmacológicos, etc.</li> </ul>		
IE-23	El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo según los horarios y Turnos asignados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-24	Las tareas del Servicio de Gestión de Residuos no interfieren con las actividades propias del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-25	El personal del Servicio usa señalización establecida para indicar que se están realizando actividades que impiden el uso del área afectada, la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para el acceso de los usuarios.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-26	"EL DESARROLLADOR" utiliza insumos, carros, contenedores, herramientas y Equipos adecuados para cada sector, Unidad Funcional y/o Espacio, aprobados oportunamente, por la Dirección del Hospital, y en cumplimiento de la Legislación vigente para la realización de las tareas del Servicio de Recolección y Gestión de Residuos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-27	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "emergencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-28	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "urgencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-29	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas	Media	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio.		del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-30	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24 horas de completada la evaluación y están siempre disponibles para revisión por parte de la Dirección del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-31	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Gestión de Residuos obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85 %.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-32	Se realizan controles microbiológicos, por parte de un laboratorio o asesor especialista, externo / independiente habilitado, como máximo bimestralmente (cada 2 meses), o según lo que establezca la Legislación vigente al respecto, de superficies correspondientes a diferentes elementos (depósitos sectoriales y centrales de residuos, carros, contenedores, equipos, etc.) en horarios acordados post aseo, y en diferentes horarios aleatorios.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-33	Los controles microbiológicos periódicos, realizados por parte de un laboratorio o asesor especialista, externo / independiente habilitado, arrojan una reducción de microorganismos del 99,99 % dentro de un rango de 30 segundos a partir de haber sido aplicado el desinfectante de uso habitual o porcentaje establecido por Normativa Local aplicable para cada caso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-34	Los resultados periódicos del control microbiológico de limpieza y desinfección realizados por un laboratorio o asesor especialista, externo / independiente habilitado, se registran en el CAU en un plazo máximo de 24 horas luego de recibidos por "EL DESARROLLADOR".	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-35	En función de los resultados arrojados por los controles periódicos realizados por un laboratorio o asesor especialista, externo / independiente habilitado se implementan medidas correctivas necesarias para cada caso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

135

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-36	Se cumple con el examen médico general de salud anual y con la inmunización específica para todo el personal del Servicio de Recolección de Residuos que regularmente trabaje con desechos ofensivos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-37	La totalidad de los sectores, Unidades Funcionales y Espacios del Hospital, se ven libres de residuos a simple vista.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-38	La recolección y clasificación primaria de residuos dentro de las Unidades Funcionales de Cafetería y comedor del personal, es realizada por el personal del Servicio de Alimentación, y los residuos generados en esta área son llevados por dicho personal al depósito sectorial de residuos de cocina, para su posterior retiro, transporte interno, almacenamiento temporal en depósito central y transporte externo y disposición final de residuos, por parte del Servicio de Gestión de Residuos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-39	"EL DESARROLLADOR" garantiza la clasificación de residuos, según los criterios establecidos en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-40	Los depósitos de residuos de todo tipo, sectoriales y central, se conservan en óptimo estado de mantenimiento, señalización, orden y limpieza.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-41	Los recipientes o contenedores que contienen Residuos Sanitarios y/o RPBI son debidamente etiquetados y están claramente identificados según su tipo.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-42	"EL DESARROLLADOR" provee, de acuerdo a la categoría de clasificación, diferentes tipos de bolsas, contenedores y carros de transporte que permitan la recolección separada de los distintos tipos de residuos. Las bolsas y contenedores se diferencian por colores y tamaños y están debidamente identificados con la etiqueta aprobada para tal fin.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-43	Los recipientes que contienen sustancias químicas peligrosas están identificados conforme a lo	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	establecido por la NOM-114-STPS-1994.		por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RESIDUOS SANITARIOS ASIMILABLES A URBANOS</b>			
<b>Retiro y Transporte Interno</b>			
IE-44	El personal del Servicio retira los Residuos Sanitarios de los depósitos sectoriales una (1) vez por Turno, como máximo cada ocho (8) horas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-45	El personal de recolección de residuos cierra y etiqueta con el nombre y/o código de la Unidad Funcional de generación, la totalidad de las bolsas que retira, y las coloca en el carro de recolección.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-46	Las bolsas de residuos no se tiran, depositan, arrastran por el piso, ni compactan durante el retiro y transporte interno.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-47	El personal del Servicio de Recolección y Gestión de Residuos, limpia y desinfecta los contenedores ubicados en los depósitos sectoriales de limpieza.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-48	El personal de Recolección y Gestión de Residuos provee y repone contenedores y bolsas de residuos aprobados, e identificados con la etiqueta que le corresponda, para todos las Unidades Funcionales y Espacios del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-49	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de residuos no sobrepasa los 2/3 de su capacidad.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-50	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el nivel de llenado de los carros de recolección y transporte interno de residuos no sobrepasa los 2/3 de su capacidad.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-51	"EL DESARROLLADOR" utiliza para cada recorrido, carros aprobados y en buen estado de	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	conservación, previamente limpiados y desinfectados, para recolección y transporte interno de residuos.		por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-52	El personal del Servicio mantiene tapados los carros de recolección y transporte interno de residuos, en tanto realiza los recorridos.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-53	El personal del Servicio cumple con los recorridos o circuitos pre establecidos para la recolección y transporte interno de residuos, establecidos en el Manual de Operación aprobado del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-54	El personal del Servicio utiliza únicamente el o los elevadores establecidos para el transporte interno de residuos, en el Manual de Operación aprobado del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-55	Si se producen derrames se implementan procedimientos de contingencia aprobado oportunamente por la Dirección del Hospital, y de acuerdo a lo establecido en el Plan de Manejo de Residuos aprobado, integrado al Programa de Emergencia y Protección Civil Final aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Almacenamiento Temporal en Depósito Central y Clasificación, transporte externo y disposición Final de Residuos Sanitarios asimilables a Urbanos</b>			
IE-56	Se utiliza bitácora para el registro de ingreso y salida de Residuos Sanitarios (asimilables a urbanos) en el Depósito Central, que incluye como mínimo y con carácter no excluyente, los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de ingreso</li> <li>• Nombre del residuo</li> <li>• Cantidad (kg/m<sup>3</sup>, etc.)</li> <li>• Clasificación o Tipo</li> <li>• Estado físico</li> <li>• Fecha de salida</li> <li>• Datos del personal responsable</li> <li>• Destino final</li> <li>• Todo otro dato que establezca el Hospital en oportunidad de la revisión del Manual de Operación del Servicio.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-57	"EL DESARROLLADOR" entrega a la Dirección del Hospital, toda la información sobre cantidades de residuos tratadas, controles de calidad efectuados y toda aquella información que se considere necesaria.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
			autorizados
IE-58	Se pesan y registran las bolsas y/o contenedores de residuos que entran y salen del depósito central manteniendo actualizada la bitácora correspondiente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-59	"EL DESARROLLADOR" garantiza que en el depósito central de Residuos Sanitarios, se procede a una revisión y corrección final de la clasificación de residuos, iniciada por el personal de limpieza en los depósitos sectoriales.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-60	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los contenedores del depósito central no sobrepasen un nivel de llenado del 80% de su capacidad.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-61	"EL DESARROLLADOR" compacta los Residuos Sanitarios Asimilables a Urbanos mediante equipos debidamente aprobado por la Dirección del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-62	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el servicio de recolección y transporte externo, y la disposición final de Residuos Sanitarios se realiza en cumplimiento de la Legislación vigente, para lo cual mantiene actualizado el listado de sub contratistas que utiliza para estos servicios, de acuerdo a lo autorizado por la Dirección del Hospital en el correspondiente Manual de Operación aprobado del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-63	"EL DESARROLLADOR" no reemplaza a los Sub contratistas oportunamente autorizados por la Dirección del Hospital para la recolección y transporte externo, y la disposición final de Residuos Sanitarios, sin antes presentar las respectivas propuestas sobre nuevas empresas, para aprobación del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-64	El personal del Servicio de Recolección y Gestión de Residuos que presta tareas en el depósito central coloca papeles y cartones provenientes de los depósitos sectoriales en contenedores destinados a tal fin, hasta su retiro final por parte del sub contratista de recolección y transporte externo, correspondiente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>RESIDUOS PATOLÓGICOS, BIOLÓGICOS E INFECCIOSOS (RPBI) PROVENIENTES DE LOS DIFERENTES SERVICIOS ASISTENCIALES Y RESIDUOS QUÍMICOS PELIGROSOS (RESULTANTES DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN LABORATORIO/S, ÁREAS DE IMAGENOLÓGÍA, FARMACIAS, ETC., Y TALLERES DE MANTENIMIENTO)</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-65	"EL DESARROLLADOR" se asegura de que todos los Residuos Peligrosos-Biológico Infecciosos (RPBI) y químicos o radiológicos estén pre-clasificados, de acuerdo con sus características físicas y biológicas infecciosas, conforme a la legislación aplicable.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-66	"EL DESARROLLADOR" garantiza el retiro de los Residuos Peligrosos-Biológico Infecciosos (RPBI) y los Residuos Peligrosos, por un gestor, tercero o Subcontratista autorizado para ello, de los depósitos sectoriales una (1) vez por turno, como máximo cada ocho (8) horas, o según lo establecido por la legislación vigentes aplicables.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-67	No se incineran, ni tratan térmicamente residuos peligrosos sin la autorización correspondiente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-68	El personal de recolección de residuos RPBI cierra e identifica por medio de una etiqueta con el nombre y/o código de la Unidad Funcional de generación, la totalidad de las bolsas que retira, y las coloca en el carro de recolección especial para tal fin.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-69	Las bolsas de RPBI se cierran de tal modo de garantizar la contención suficiente y se trasladan en carros rojos, con tapa, e identificados con el código de "riesgo biológico".	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-70	Las bolsas de residuos RPBI no se tiran, depositan, arrastran por el piso, ni compactan.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-71	"EL DESARROLLADOR" se asegura de que los contenedores de punzocortantes sean completamente herméticos y resistentes a ruptura por golpe.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-72	Los depósitos de residuos RPBI sectoriales y centrales, se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden, limpieza, identificación y desinfección.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-73	"EL DESARROLLADOR" se asegura de que los residuos químicos farmacológicos estén etiquetados con información acerca de su composición química, toxicidad y estado físico.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-74	"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y desinfección de los depósitos sectoriales y centrales de almacenaje de residuos químicos peligrosos y RPBI, una vez por turno y como máximo cada ocho (8) horas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-75	No se transportan de manera simultánea RPBI junto a residuos químicos peligrosos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-76	No se transportan de manera simultánea residuos químicos peligrosos incompatibles entre sí.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-77	"EL DESARROLLADOR" se asegura de que los contenedores de residuos químicos peligrosos sean completamente herméticos y resistentes a ruptura por golpe y adecuados a cada tipo de residuos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-78	Los recipientes contenedores de residuos químicos peligrosos reactivos se rotulan con información referente al nombre de cada uno de los componentes, concentración, presentación, cantidad, ficha de seguridad del producto a desechar y fecha final de entrega, datos necesarios para que la empresa especializada determine el método de disposición final (incineración, neutralización química o encapsulamiento).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Recolección y Transporte Interno</b>			
IE-79	El personal encargado de la recolección y gestión de RPBI, provee y repone contenedores de residuos aprobados, incluidos aquellos destinados a elementos punzocortantes, para los sectores y espacios del	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	proyecto que así lo necesiten.		autorizados
IE-80	"EL DESARROLLADOR" utiliza en cada recorrido, carros aprobados y en buen estado de conservación, previamente limpiados y desinfectados, para recolección y transporte interno de RPBI y residuos químicos peligrosos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-81	Los recipientes y/o contenedores de residuos químicos peligrosos no se re utilizan.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-82	El personal encargado de la recolección y gestión de RPBI, limpia y desinfecta los contenedores ubicados en los depósitos sectoriales.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-83	El personal encargado de la recolección y gestión de RPBI, provee y repone bolsas aprobadas para los espacios donde se presta servicio asistencial.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-84	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de RPBI no sobrepasa los 2/3 de su capacidad.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-85	Los recipientes para residuos punzocortantes se retiran de las áreas cuando estén llenos hasta las ¾ partes de su capacidad o cuando hayan permanecido en los espacios un máximo dos (2) meses.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-86	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el nivel de llenado de los carros de recolección y transporte interno de RPBI y residuos químicos peligrosos no sobrepasa los 2/3 de su capacidad.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-87	El personal del Servicio mantiene tapados los carros de recolección y transporte interno de RPBI y residuos químicos peligrosos, en tanto realiza los recorridos.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-88	El personal del Servicio cumple con los recorridos o circuitos pre establecidos para la recolección y	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	transporte interno de RPBI y residuos químicos peligrosos fijados en el correspondiente Manual de Operación del Servicio aprobado.		por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-89	El personal del Servicio utiliza únicamente el o los elevadores establecidos para el transporte interno de RPBI y residuos químicos peligrosos.	Medía	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-90	Si se producen derrames se implementan procedimientos de contingencia aprobado oportunamente por la Dirección del Hospital, y de acuerdo a lo establecido en el Plan de Manejo de Residuos aprobado integrado al correspondiente Programa de Emergencia y Protección Civil Final aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-91	"EL DESARROLLADOR" verifica que las bolsa y/o recipientes cumplan con el envasado, embalado y cuenten con etiqueta de identificación de Unidad Funcional de generación, tengan impresa la leyenda "Peligro: Residuo Peligroso Biológico Infeccioso" y el símbolo Universal de Riesgo Biológico o "Peligro: Riesgo químico, o Residuo Peligroso Químico, especificación del tipo de residuo y el símbolo universal correspondiente, según el caso durante el sub proceso de transporte interno.	Medía	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Almacenamiento Temporal en Depósitos Centrales, transporte externo y disposición final de Residuos Patológicos, Biológicos e Infecciosos (RPBI) provenientes de Áreas Asistenciales, y Residuos Peligrosos</b>			
IE-92	"EL DESARROLLADOR" asegura que los RPBI que según la Legislación corresponda desactivar se congelen a una temperatura de como mínimo, (-4°C) para evitar el derramamiento de líquidos, y se entreguen en este estado a la empresa encargada del transporte y tratamiento final, según lo establece la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-93	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el depósito central de RPBI esté dotado de manera permanente con balanza mecánica, estibas de plástico, recipientes plásticos y refrigerador/congelador según corresponda.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-94	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los residuos peligrosos químicos o radiológicos generados en el Hospital, se entregan a la empresa especial de transporte externo de manera ágil y en el tiempo establecido para cada tipo o categoría de residuo, en la correspondiente Legislación aplicable	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	vigente.		
IE-95	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los RPBI se entregan a la empresa especial de transporte externo, en un tiempo inferior a 48 horas, salvo disposición en contrario de la Legislación local vigente aplicable.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-96	Se utiliza bitácora para el registro de ingreso y salida de RPBI y residuos químicos peligrosos en el/los depósito/s central/es, que incluyen como mínimo y con carácter no excluyente, los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de ingreso</li> <li>▪ Nombre del residuo</li> <li>▪ Cantidad (kg/m3, etc.)</li> <li>▪ Clasificación o tipo</li> <li>▪ Estado físico</li> <li>▪ Área de generación</li> <li>▪ Fecha de salida</li> <li>▪ Datos del personal responsable</li> <li>▪ Destino final</li> <li>▪ Todo otro dato que establezca la Dirección del Hospital en oportunidad de la revisión del Manual de Operación del Servicio</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-97	"EL DESARROLLADOR" entrega a la Dirección del Hospital, toda la información sobre cantidades de residuos tratados, controles de calidad efectuados y toda aquella información que se considere necesaria.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-98	Se pesan y registran las bolsas y/o contenedores de RPBI y residuos químicos peligrosos que entran y salen del y/o los depósito/s central/es manteniendo actualizada la bitácora correspondiente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-99	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los contenedores del o los depósito/s central/es no sobrepasen un nivel de llenado del 80% de su capacidad.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-100	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los depósitos centrales de RPBI y residuos químicos peligrosos estén claramente identificados, según los tipos o categorías de los mismos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-101	"EL DESARROLLADOR" verifica que los contenedores de los depósitos centrales cumplan con	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	el envasado, embalado y etiquetado y que tengan impresa la leyenda "Peligro: Residuo Peligros Biológico Infeccioso" y el símbolo Universal de Riesgo Biológico o "Peligro: Riesgo químico, o Residuo Peligroso Químico, especificación del tipo de residuo y el símbolo universal correspondiente, según el caso durante el sub proceso de almacenamiento temporal.		por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-102	"EL DESARROLLADOR" garantiza la utilización y llenado del formulario de manifiesto de entrega-transporte-recepción de RPBI y Residuos químicos peligrosos, de acuerdo a la Legislación vigente. Una vez completados, son entregados a la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-103	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el servicio de recolección y transporte externo, y la disposición final de todos los tipos y categorías de RPBI y residuos químicos peligrosos, generados en el Hospital, se realiza en cumplimiento de la Legislación vigente, para lo cual presenta de manera integrada a su Manual de Operación, listado de sub contratistas autorizados propuestos para estas tareas para aprobación de la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-104	"EL DESARROLLADOR" garantiza que las empresas subcontratistas entregan certificación de disposición final de los residuos y todo otro documento oficial que se establezca, y que dichos documentos se registran en el CAU.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-105	"EL DESARROLLADOR" no reemplaza a los sub contratistas oportunamente autorizados por la Dirección del Hospital para la recolección y transporte externo, y la disposición final de RPBI y Residuos Químicos Peligrosos, sin antes presentar las respectivas propuestas sobre nuevas empresas, para aprobación del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-106	"EL DESARROLLADOR" garantiza a través del subcontratista, que los (RPBI) son tratados por métodos físicos o químicos que garantizan la eliminación de microorganismos patógenos y los vuelven irreconocibles para su disposición final en los sitios autorizados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados No se registran
<b>Limpieza y desinfección de Herramientas y Equipos de trabajo</b>			
IE-107	Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el Servicio, para recolección y gestión de residuos, se somete a una rigurosa limpieza y desinfección con	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	detergentes y cloro (según corresponda), como mínimo, diaria, incluida pulverización con solución desinfectante de los rodamientos de carros y otros equipos, enjuague con agua limpia a presión y secado completo de los mismos.		Hospital o sus representantes autorizados
IE-108	Las mopas, paños, cubos, cepillos y otros elementos, se lavan con detergente o solución desinfectante (según corresponda), una vez por día o cuando se los note visiblemente sucios.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-109	Los cubos utilizadas, una vez limpiados y desinfectados, se colocan boca abajo hasta su escurrimiento y/o secado completo.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-110	Se limpia y desinfecta, diariamente, la báscula de pesaje de residuos, previa desconexión eléctrica, y en cumplimiento de las condiciones establecidas en el correspondiente Manual de uso emitido por el fabricante.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

**2.4.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Gestión de Residuos**

Los rangos de desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes Manuales de Operación por Servicio, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "EL DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel Mínimo
01	% de residuos reciclados en función de la cantidad total de residuos generados	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones de rutina (correctivos) para el periodo considerado	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número

03	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones por eventos no previstos (reactivos) para el periodo considerado	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
04	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta en minutos	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
05	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[ ] %	[ ]-[ ] %	<[ ] %
<b>Capacidad Sigma del Proceso</b>				

**2.5.- Indicadores del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética**

**2.5.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética.**

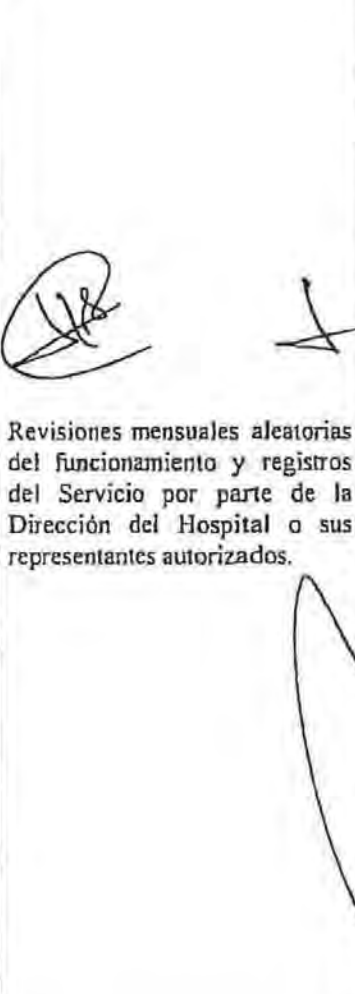
NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Específicos presentara incongruencias en relación a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con este Servicio, establece la Legislación vigentes, se acuerda la preeminencia de dicha Legislación, sobre los contenidos del presente.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-02	"EL DESARROLLADOR" presta los Servicios e implementa sus prestaciones en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-03	"EL DESARROLLADOR" presenta para su	Media	Revisiones mensuales aleatorias


Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	aprobación, por parte de "EL ISSSTE", según el Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.		de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-04	"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación por parte de "EL ISSSTE", según Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), como mínimo anualmente ajustes del manual de operación del servicio que reflejen aprendizajes y experiencias del período.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-05	El software del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética funciona correctamente, permitiendo gestionar y registrar la totalidad de las acciones vinculadas con los sub procesos centrales del Servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio que le hace llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia y con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Anexo 10 ( <i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ), y en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-06	El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el software del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-07	"EL DESARROLLADOR" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación, móviles, suficientes y en perfecto estado de funcionamiento, para que los mismos se mantengan en contacto con sus supervisores, o en su defecto con los Encargados de Turno, y con el Centro de Atención al Usuario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	Los intercomunicadores del Servicio no interfieren con las frecuencias de los de otros servicios, en especial con la del Servicio de Seguridad y	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la


Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	Vigilancia.		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-09	Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	El correo electrónico propio del Servicio, funciona correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-11	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de Equipo informático, <i>hardware</i> , <i>software</i> , uniformes, identificaciones, elementos de protección personal, herramientas, materiales, insumos, y sus fichas técnicas especificando composición, compatibilidad y uso recomendado, Equipos, y todo tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio, aprobado, aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes indicadores.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-12	Todos los espacios específicos del Servicio (ya sean oficinas, talleres, salas de máquinas y depósitos, centrales, periféricos, etc.) se encuentran en óptimo estado de mantenimiento y limpieza.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-13	Todos los espacios específicos del Servicio se mantienen cerrados y con las condiciones de seguridad adecuadas	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-14	"EL DESARROLLADOR" provee, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, en el Anexo 10 ( <i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y con toda otra condición establecida en el Contrato, o en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los expedientes del Personal por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-15	"EL DESARROLLADOR" designa, como responsable del servicio a un profesional Ingeniero titulado con no menos de diez (10) años de	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los expedientes del personal del Servicio por parte de la



Código	Indicador	Categoría de IIE	Método de Supervisión
	experiencia en funciones similares en servicios de este tipo en hospitales o instituciones análogas.		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-16	"EL DESARROLLADOR" cuenta con un equipo complementario de asistencia técnica para las distintas especialidades de reconocida experiencia y en cada caso con la titulación o acreditación específicos establecidos en el Manual de Operación del Servicio aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los expedientes del personal del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-17	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente a los requerimientos del personal y demás usuarios del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-18	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" asignado a las tareas del Servicio cumple con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (cartilla nacional de salud, y/o todo tipo de documentación establecida por Legislación vigente)</li> <li>▪ Cuenta con registro de capacitación actualizado</li> <li>▪ Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las etapas del proceso.</li> <li>▪ Usa identificación establecida</li> <li>▪ Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>▪ Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> <li>▪ Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> <li>▪ Usa casco de protección (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa guantes de protección contra riesgos mecánicos/eléctrico, etc. (según corresponda)</li> <li>▪ Usa tapaboca protector (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa lentes de protección (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa protección auditiva (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa protección lumbar</li> <li>▪ Todo otro tipo de elemento de protección requerido.</li> </ul>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.</p> 

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>PROVISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, INSUMOS, HERRAMIENTAS, EQUIPOS</b>			
IE-19	"EL DESARROLLADOR" planea el aprovisionamiento de los insumos, materiales, repuestos, accesorios, herramientas y Equipos necesarios para el mantenimiento, reparación y conservación de los edificios, Instalaciones, Equipos y maquinarias, con el objetivo de garantizar la fluidez de la Prestación del Servicio en todo momento.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-20	"EL DESARROLLADOR" lleva un control detallado de los consumos de materiales (empaques, cables eléctricos, etc.), insumos, otros consumibles para conocer los rendimientos para prever la necesidad de aprovisionamiento	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-21	"EL DESARROLLADOR" mantiene, en un almacén del propio inmueble, el stock de seguridad mínimo acordado con la Dirección del Hospital, para asegurar la prestación del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética en los niveles de servicio establecidos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-22	Los repuestos utilizados son nuevos y de la marca y fabricante original, o en su defecto, el material sustituto debe ser de similares o superiores características y funcionalidad.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-23	"EL DESARROLLADOR" provee, las plataformas, las grúas, los útiles, la maquinaria, herramientas, equipos de medición y cuanto sea necesario para el desarrollo de los trabajos, siendo responsable de su transporte, uso, consecuente traslado y limpieza.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-24	"EL DESARROLLADOR" cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, materiales, accesorios, herramientas y Equipos del Servicio, y estas actividades se realizan exclusivamente en las áreas fijadas para tales fines.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-25	"EL DESARROLLADOR" asegura óptimas condiciones de mantenimiento, orden, limpieza, grado de humedad, temperatura y cualquier otro requerimiento exigido por los fabricantes, para el almacenamiento de los insumos, materiales, Equipos, herramientas del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-26		Mayor	Revisiones mensuales aleatorias


Código	Indicador	Categorías de Falla	Método de Supervisión
	"EL DESARROLLADOR" garantiza el control permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del servicio especialmente nocivos o peligrosos.		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b> NOTA: La aplicación de los presentes Indicadores se encuentra condicionada a las características finales del recurso físico y de la infraestructura de las Instalaciones correspondientes al Proyecto Ejecutivo final aprobado y a su efectiva construcción en término del presente Contrato y sus anexos.			
<b>Generalidades</b>			
IE-27	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación aplicable vigente, en la realización de todas las actividades del Servicio así como las indicaciones de <i>LEED</i> , en relación a la Eficiencia Energética.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	"EL DESARROLLADOR" obtiene, dentro del año de iniciado el período operativo, la certificación en la norma <i>OSHAS 18001</i> .	Mayor	Revisiones anual aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-29	"EL DESARROLLADOR" cumple para la prestación del servicio con la Legislación en materia de seguridad, rendimiento energético y protección del medio ambiente aplicable.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-30	<p>"EL DESARROLLADOR" gestiona, opera y mantiene todos los componentes de la infraestructura, de Instalaciones, sus elementos, sistemas y equipos tanto interiores como exteriores, de acuerdo con lo establecido en el Anexo 8 (<i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i>) y Anexo 9 (<i>Requerimientos de Equipo</i>), entre otros y de manera no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estructura:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cimentaciones/pilares</li> <li>○ Construcción de sótano</li> <li>○ Forjados</li> <li>○ Escaleras</li> <li>○ Construcción interior</li> </ul> </li> <li>▪ Cubiertas</li> <li>▪ Exteriores               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fachadas, muros, ventanas, puertas</li> </ul> </li> <li>▪ Revestimiento o Acabados interiores</li> <li>▪ Urbanización               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ordenamiento exterior</li> </ul> </li> <li>▪ Mobiliario y Equipamiento fijo</li> </ul>	  Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.   

Código	Indicador	Categoría de la obra	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mobiliario de servicio fijo</li> <li>○ Señalética</li> <li>▪ Servicios               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ventilación, acondicionamiento de aire</li> <li>○ Sistemas eléctricos</li> <li>○ Sistemas de Protección contra incendio</li> <li>○ Sistemas Hidro Sanitarios</li> <li>○ Sistema de Gas Natural (si corresponde)</li> <li>○ Sistema de Transporte vertical</li> <li>○ Sistema de Transporte neumático</li> <li>○ Sistema Automatizado de Control de las Instalaciones</li> <li>○ Sistema de telecomunicaciones e Informática</li> <li>○ Sistemas de Seguridad, alarmas, control de acceso</li> <li>○ Sistemas de Sonido y voceo general (música funcional, llamada de enfermeras, alarma de paro)</li> <li>○ Señalización electrónica, turno magnético</li> </ul> </li> <li>▪ Tanques de combustible diésel para plantas de emergencia, según los requerimientos del Proyecto Ejecutivo.</li> <li>▪ Cuartos de Máquinas, Salas técnicas, Centros de Transformación, Grupos de emergencia, electrógenos, UPS</li> <li>▪ Equipos industriales.</li> <li>▪ Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Ejecutivo y/o establecido en el Contrato y Anexos Técnicos</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> La Gestión y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario en general está a cargo del Servicio de Equipamiento Médico. La Gestión y Mantenimiento de los elementos de Jardinería está a cargo del Servicio de Jardinería. La Gestión y Mantenimiento de la Instalación de Gases Medicinales, Sistemas de Producción de Aire Comprimido y Vacío está a cargo del Servicio de Gases Medicinales. Todos estos Servicios forman parte del presente documento.</p>		
IE-31	El Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética se proporciona las veinticuatro (24) horas del día todos los días del año	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la


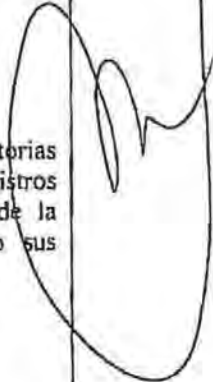
Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
			Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-32	Se cumple con el examen médico general de salud anual para todo el personal del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-33	El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo según los horarios y Turnos asignados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-34	El equipo de respuesta rápida de especialistas específicos está o acude al Hospital en caso de ser requerido por emergencias, por fallo de alguna parte de las Instalaciones, o para la realización de un trabajo especial de mantenimiento	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-35	Las tareas del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética no interfieren con las actividades propias del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-36	En caso de que las actividades del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética, afecten la operación y funcionalidad del Hospital y la seguridad de los pacientes "EL DESARROLLADOR" solicita al representante autorizado, el correspondiente permiso para trabajar.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-37	El personal del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética usa señalización establecida para indicar que se están realizando actividades que impiden el uso del área afectada, la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para acceso de los usuarios.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-38	El Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio, requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-39	El Servicio responde a todas las Solicitudes de Servicio de "emergencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la


Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ) y/o en el Anexo 10 ( <i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ), para cada una de las Instalaciones, Sistemas, Equipos de los cuales se ocupa.		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-40	El Servicio responde a todas las Solicitudes de Servicio de "urgencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ) y/o en el Anexo 10 ( <i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ), para cada una de las Instalaciones, Sistemas, Equipos de los cuales se ocupa.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-41	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-42	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24 hrs de completada la evaluación y están siempre disponibles para revisión por parte de la Dirección del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-43	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85 %	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-44	"EL DESARROLLADOR" dispone de Equipos redundantes, sustitutos o de reserva de forma oportuna en caso de que se requiera, por mantenimiento, reparación o Falla total del originales	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-45	"EL DESARROLLADOR" implementa una solución Provisional, de ser necesario, con la finalidad de no afectar la continuidad de la prestación del Servicio, en un lapso máximo de 2 hrs, cuando no sea posible resolver en los tiempos pautados alguna Falla detectada, previo acuerdo sobre el tiempo necesario para la solución definitiva, consensuado con la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-46	"EL DESARROLLADOR" realiza, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en el Programa de Contingencias del Servicio de	Mayor	Revisión anual aleatoria del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes


Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética aprobado.		autorizados.
IE-47	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el Período Preoperativo, y posteriormente durante todo el Período de Vigencia del Contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes Unidades Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Dirección del Hospital, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	Mayor	Revisión de la documentación recibida. Revisión trimestral del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado
<b>Gestión de la Operación</b> (Aplica a todo los Rubros)			
IE-48	"EL DESARROLLADOR" implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el buen estado de la infraestructura y el funcionamiento diario de la totalidad de las Instalaciones, sistemas, Equipos estándar, especial y de seguridad.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-49	"EL DESARROLLADOR" realiza la gestión técnica de las Instalaciones y Equipos que incluye, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Instalaciones y Equipos</li> <li>• Gestión de sistemas automatizados</li> <li>• Gestión de sistemas de seguridad</li> <li>• Gestión de sistemas de monitoreo</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-50	"EL DESARROLLADOR" organiza las prestaciones de rutinas diarias de chequeo de buen estado de la infraestructura y del buen funcionamiento y puesta en marcha (cuando corresponda), de las Instalaciones, Sistemas, Equipos estándar, especiales y de Seguridad, en concordancia con el Programa de Rutinas mensuales aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-51	"EL DESARROLLADOR" realiza rutinas de chequeo, como mínimo cada cuatro (4) horas, de los parámetros de los Sistema de Automatización de las siguientes instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos e Instalaciones propias del Hospital: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sistemas de Aire Acondicionado y ventilación mecánica</li> <li>o Sistemas Eléctricos: Sistemas de Distribución, Iluminación, Emergencia.</li> <li>o Sistemas de extinción de incendio</li> <li>o Sistemas hidrosanitarios: Sistemas de agua potable, Sistema de agua tratada,</li> </ul> </li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>Sistema de drenaje, sistema pluvial, sistema de riego.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos e Instalaciones Especiales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instalación del Sistema de Transporte Vertical, Elevadores, Montacargas.</li> <li>○ Instalaciones y sistemas de Corrientes débiles.</li> <li>○ Sistemas Automatizado de Control de las Instalaciones</li> <li>○ Sistemas de Telecomunicación e Informática, site, redes, sistemas, equipos</li> <li>○ Instalación de Sistemas Tecnológicos de Seguridad Física y Patrimonio: CCTV, Control de accesos e intrusión, detección de humo</li> <li>○ Instalaciones y Sistemas de Sonido.</li> <li>○ Sistema neumático</li> </ul> </li> <li>▪ Otros definidos en el Proyecto Ejecutivo definitivo</li> </ul>		
IE-52	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza, dos veces por día, como mínimo dos (2) horas antes del comienzo de las actividades diarias del Hospital, o en los horarios convenidos, una recorrida general por los sectores y/o espacios del proyecto, verificando el correcto funcionamiento de las Instalaciones, Sistemas y Equipos y /o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponden.</p>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
IE-53	<p>En base a los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del Sistema Automatizado de Control de las Instalaciones, y del recorrido, "EL DESARROLLADOR" procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer en un tiempo máximo de treinta (30) minutos, el correcto funcionamiento de todo sistema, instalación o Equipos del Hospital</p>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
IE-54	<p>El responsable del servicio emite las ordenes de servicio derivadas de la propia observación detectadas durante las rutinas de Servicio</p>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
<b>Gestión de Inventario</b>			
IE-55	<p>"EL DESARROLLADOR" elabora y actualiza periódicamente en el sistema informático, el inventario de todos los elementos a mantener de acuerdo al listado contenido en el Anexo 10</p>	Media	<p>Revisión de la documentación recibida. Revisión trimestral del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus</p>




Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	<i>(Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica), según criterios, clasificaciones y codificaciones universales, aprobadas oportunamente por la Dirección del Hospital</i>		Representantes Autorizado
IE-56	<p>El inventario contiene entre otros la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha técnica de cada Equipo</li> <li>• Costos de adquisición</li> <li>• Certificados de garantía</li> <li>• Vida útil suministrada o estimada</li> <li>• Recomendaciones sobre repuestos, insumos, productos de limpieza del proveedor (si corresponde)</li> <li>• Periodos de amortización</li> <li>• Documentación técnica organizada y codificada de cada uno de dichos activos: instrucciones de explotación, mantenimiento, etc.</li> <li>• Planos de ubicación y/o distribución</li> </ul>	Media	<p>Revisión de la documentación recibida. Revisión trimestral del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado</p> 
IE-57	<p>Todos los elementos, Equipos y Equipamiento inventariados presentan las dos etiquetas adhesivas de identificación: una en un lugar de difícil acceso (para preservar su duración en el tiempo); y la segunda, en un lugar de fácil visualización, evitando en lo posible romper la estética del elemento</p>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
IE-58	<p>Las actualizaciones de inventario se realizan periódicamente y se revisan anualmente en el mes convenido con la Dirección del Hospital.</p>	Media	<p>Revisión anual aleatoria del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
IE-59	<p>"EL DESARROLLADOR" colabora con el personal encargado del Hospital que gestione el inventario de activos fijos en la realización de las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión física periódica de los elementos inventariados en el Hospital, para asegurar que lo existente en cada servicio coincide con lo inventariado</li> <li>• Revisión, etiquetado y entrega del material nuevo adquirido por la Dirección del Hospital y/o "EL ISSSTE"</li> <li>• Retiro del Equipamiento y Equipo propuesto para baja, debiendo emitir un informe de baja, actualización de la base de datos, indicando el motivo, y remitir una copia a la unidad de inventarios para su tramitación</li> <li>• Actualización de base de datos, después de haber dado de baja Equipo y/o</li> </ul>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p> 

Código	Indicador	Categoría del Falla	Método de Supervisión
Equipamiento.			
<b>Mantenimiento (Aplica a todos los rubros)</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-60	<p>"EL DESARROLLADOR" presenta, la semana anterior al inicio de cada Mes Contractual el plan a corto Plazo, que constituye el programa detallado de los trabajos a realizar en dicho mes de acuerdo a las líneas definidas en el Plan de Mantenimiento - Preventivo aprobado por la Dirección del Hospital y/o "EL ISSSTE"</p>	Mayor	<p>Revisión de la documentación recibida. Revisión mensual del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado</p>
IE-61	<p>El plan a corto plazo informa como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización, periodicidad y duración de los trabajos a realizar</li> <li>• Descripción de actividades a desarrollar e identificación de aquellas que pudiesen afectar al funcionamiento normal del Hospital o causar molestias a los usuarios del mismo</li> <li>• Valoración de los riesgos asociados</li> <li>• Calidad y estándares a ser alcanzados</li> <li>• Recursos que intervendrán: Equipos, herramientas, consumibles y personal</li> <li>• Permisos de trabajo requeridos: fecha, horario y tiempo estimado de intervención.</li> <li>• Toda otra información que sea relevante</li> </ul>	Mayor	<p style="text-align: center;"></p> <p>Revisión de la documentación recibida. Revisión mensual del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado</p>
IE-62	<p>"EL DESARROLLADOR" presenta al menos 4 meses antes inicio de cada Año Contractual el plan anual de mediano plazo (Calendario de Mantenimiento) de acuerdo a las líneas definidas en el Plan de Mantenimiento Preventivo aprobado por la Dirección del Hospital y/o "EL ISSSTE", detallando las Áreas afectadas y las posibles repercusiones que la realización de los trabajos puedan tener en la actividad del Hospital</p>	Mayor	<p>Revisión de la documentación recibida. Revisión anual del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado</p>
IE-63	<p>"EL DESARROLLADOR" presenta Planes de largo Plazo, cada 4 años de acuerdo a las líneas definidas en el Plan de Mantenimiento para los edificios e Instalaciones, incluyendo mantenimiento de su ciclo de vida, sustituciones y mejoras previstas y programas de reposición y renovación.</p>	Mayor	<p>Revisión de la documentación recibida. Revisión anual del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado</p>

Codigo	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-64	"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Preventivo Programado, según el Programa de Mantenimiento Preventivo aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-65	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Predictivo, en base a las observaciones y mediciones periódicas y continuas de parámetros significativos de cada Equipo, sistema, e instalación a mantener, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termografías de instalaciones eléctricas</li> <li>• Termografías de instalaciones térmicas y edificios para detectar falta de aislamiento.</li> <li>• Medición de vibraciones</li> <li>• Medición de parámetros de control</li> <li>• Otras prácticas indicadas por la Dirección del Hospital</li> </ul>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p> 
IE-66	"EL DESARROLLADOR" dispone de toda la documentación y manuales de los sistemas, Instalaciones y Equipos, donde se incluyen: instrucciones de mantenimiento de los Equipos, sus garantías, estimación de vida útil y el nivel de productividad esperada	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-67	"EL DESARROLLADOR" cumple con las indicaciones de operación y mantenimiento de los fabricantes de los Equipos, sistemas e instalaciones	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-68	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los sistemas, Instalaciones y Equipos estén disponibles con el nivel máximo de productividad	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-69	"EL DESARROLLADOR" verifica y gestiona las garantías de los fabricantes de Equipos, materiales, repuestos y accesorios, de todo sistema, instalación objeto de éste Contrato, durante el tiempo de vigencia de las mismas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-70	"EL DESARROLLADOR" garantiza que todos los espacios donde se realizan rutinas de Mantenimiento se mantienen seguros durante la realización de dichas actividades.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-71	"EL DESARROLLADOR" deja en óptimas condiciones de seguridad, aseo, funcionalidad y operación todos los espacios donde se ejecutan tareas de Mantenimiento	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Mantenimiento Preventivo Programado de la Infraestructura propia del Inmueble Interior y Exterior</b>			
<b>Estructura, Escaleras, Construcción Interior</b>			
IE-72	El personal del Servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura, cimentaciones, tabiques de concreto, albañilería y de los elementos no estructurales adosados a la misma (impermeabilizaciones, aislamiento, aplanados, etc.) al menos una vez por semestre, verificando que no existan grietas, que se encuentren libres de humedad e insectos o de cualquier otro daño indebido.	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-73	El personal del Servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura, cimentaciones, tabiques de concreto, albañilería y de los elementos no estructurales adosados a la misma (impermeabilizaciones, aislamiento, aplanados, etc.) cuando se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 4 grados de la escala Richter	Mayor	Revisiones aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-74	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los elementos estructurales mantengan sus propiedades estructurales de construcción, así como todos los elementos de protección definidos en el Proyecto Ejecutivo, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-75	El personal del Servicio verifica que la humedad no penetra en el interior del edificio, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-76	El personal del Servicio verifica que la insonorización e impermeabilización del edificio cumple su función adecuadamente, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-77	Los revestimientos, remate en pretiles, voladizos, letreros y barandales son estructuralmente firmes y seguros.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-78	El personal del Servicio verifica que no existen zonas capaces de abrigar insectos o plagas, realizando las acciones correctivas que procedan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-79	Las chimeneas y/o salidas de humos son estructuralmente firmes y seguras, están libres de obstrucciones y exceso de hollín	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-80	El personal del Servicio verifica que no existen escombros ni crecimiento de musgo.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
Cubiertas y desagües pluviales			
IE-81	"EL DESARROLLADOR" realiza limpieza de cubiertas, techos y todos sus elementos componentes, con una frecuencia mínima bimestral, verificando que estén libres de agua, humedad, filtraciones, rajaduras, libres de insectos, barro, hojas o cualquier otro daño que pueda afectar el escurrimiento de las pendientes, su funcionalidad y la seguridad de los usuarios.	Media	Revisiones bimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-82	El personal del Servicio aplica pinturas en las cubiertas, techos y sus elementos componentes, con la frecuencia establecida por el fabricante para cada caso.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-83	El personal de Servicio realiza la revisión de la impermeabilización de las cubiertas, techos y el sellado de las juntas con una frecuencia mínima trimestral.	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-84	El personal del Servicio limpia y mantiene las canaletas y desagües pluviales con una frecuencia	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la




Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	mínima mensual, y en un lapso menor a 24 (veinticuatro) horas, luego de acontecida una tormenta fuerte.		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Acabados y revestimientos interiores y exteriores</b>			
IE-85	El personal del Servicio realiza inspecciones periódicas de los elementos de terminación interiores de piso, escaleras, acabados, plafones y sus elementos constitutivos, y de los elementos de terminación exteriores de fachada, banquetas, andadores, avenidas, equipamiento fijo exterior y sus elementos constitutivos, verificando que estén completos, fijos, libres de daños visibles o que puedan representar riesgo a la seguridad del inmueble y los usuarios y que mantengan las condiciones de diseño del Proyecto Ejecutivo.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-86	"EL DESARROLLADOR" garantiza la reposición o reparación de diferentes tipos de acabados en caso de que sus elementos constitutivos presenten defectos, riesgo de desprendimiento o comprometan la continuidad de la superficie y/o la seguridad de las personas."	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-87	"EL DESARROLLADOR" realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las existentes y a las establecidas en el Proyecto Ejecutivo del Hospital, de ser necesario reemplaza paños o superficies completos de los elementos de terminación, a fin de lograr la continuidad formal y estética de los mismos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-88	"EL DESARROLLADOR" realiza la pintura integral de muros y carpinterías al menos cada 3 años.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-89	En caso de la aparición de grafitis, se procede a su remoción en un lapso no mayor de 24 (veinticuatro) horas, después de haber sido notificado	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Puertas, Carpinterías, y cancelerías interiores y exteriores</b>			

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
IE-90	El personal del Servicio realiza como mínimo inspecciones mensuales del estado y funcionamiento de las puertas, ventanas, superficies acristaladas, persianas, celosías y sus elementos constitutivos, verificando que operen correctamente, en forma segura, sin hacer ruido, ni atorarse, que no presenten roturas o rajaduras, y que se encuentren libres de manchas y corrosión.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-91	El personal del Servicio retira y repone los vidrios dañados en un plazo no mayor a las 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de registrada la Solicitud de Servicio en el CAU.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-92	El personal del Servicio retira y repone los vidrios quebrados, que ofrezcan riesgos para los usuarios, en un tiempo no superior a una (1) hora contada a partir de registrada la Solicitud de Servicio en el CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
Sanitarios			
IE-93	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza rutinas de chequeo de los baños, con la frecuencia mínima mensual, como mínimo, de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cubiertas</li> <li>▪ Lavamanos</li> <li>▪ Espejos</li> <li>▪ Grifería</li> <li>▪ Jaboneras</li> <li>▪ Equipos de provisión de toallas desechables.</li> <li>▪ Secadores de manos</li> <li>▪ Contenedores de residuos</li> <li>▪ Mamparas</li> <li>▪ Inodoros</li> <li>▪ Asientos de inodoros</li> <li>▪ Porta rollos de papel higiénico</li> <li>▪ Mingitorios</li> <li>▪ Tanques</li> <li>▪ Válvulas</li> <li>▪ Humedades y filtraciones</li> <li>▪ Barras de apoyo para discapacitados</li> <li>▪ Coladeras</li> <li>▪ Fugas de Agua</li> <li>▪ Obstrucciones</li> <li>▪ Todo otro elemento constitutivo de los mismos</li> </ul>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>

Codigo	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-94	"EL DESARROLLADOR" garantiza la reposición o reparación de todos los elementos constitutivos de los baños, en caso de que estos presenten defectos, con otros (y/o materiales) de iguales características a las definidas en el Proyecto Ejecutivo para el Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-95	"EL DESARROLLADOR" realiza recorridos diarios de los baños con la frecuencia mínima diaria para realizar trabajos de desobstrucción.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Mantenimiento Preventivo del Equipo Fijo</b>			
IE-96	"EL DESARROLLADOR" efectúa actividades de inspección y mantenimiento preventivo de la totalidad del Equipo fijo, con una frecuencia mínima trimestral, con el fin de mantener la estética, funcionalidad y la imagen del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-97	"EL DESARROLLADOR" efectúa actividades de inspección y mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral, a los muebles fijos que contengan madera, metal, acero inoxidable u otros materiales como elemento constitutivo tales como: estantes, muebles bajo cubierta, closets, muebles colgantes, archivos, Equipo del almacén, recepción, bibliotecas, etc., que integran el Proyecto Final.	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-98	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza el cambio o reparación de elementos dañados, en colado, barnizado, anclaje a muros, limpieza y lubricación, retiro de óxido, pintura, revisión y repaso de soldaduras, o la solución de cualquier otra irregularidad detectada, según sea el resultado de la inspección realizada.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-99	El Personal de "EL DESARROLLADOR" reemplaza, cuando las mismas se muestren deterioradas, desprendidas, o con irregularidad que afecten su función, según surja de las actividades de inspección, ruedas, jaladeras, manijas, partes y piezas constitutivas de los mobiliarios asociados a la infraestructura	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de Señalética Interior y Exterior</b>			




Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-100	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Preventivo con las herramientas, Equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo planificado aprobados, incluyendo como mínimo los siguientes elementos y sus componentes e instalaciones de la señalizaciones visuales y táctiles, según corresponda al Proyecto Ejecutivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalética exterior: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carteles o vallas, situados a la entrada o en la fachada de los edificios</li> <li>▪ Placa de fachada, adosada al muro.</li> <li>▪ Bases auto portantes</li> </ul> </li> <li>▪ Señalética interior de los distintos espacios: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De pared, adosados al muro</li> <li>▪ Tipo Bandera</li> <li>▪ Colgantes</li> <li>▪ Apoyados</li> <li>▪ Bases auto portantes</li> </ul> </li> <li>▪ Señalética de Normativa. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de seguridad</li> <li>▪ de medios de evacuación</li> <li>▪ de riesgos laborales</li> <li>▪ de Emergencia</li> <li>▪ discapacitados</li> </ul> </li> <li>▪ Sistemas de fijación y soporte.</li> <li>▪ Todo otro tipo de elemento o señalización pertinente definidos en el Proyecto Ejecutivo y/o establecido en las Bases, el Contrato y sus anexos</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-101	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Programado detalladas en los correspondientes Programas aprobados, actividades diarias de inspección, control, pruebas de seguridad, de servicio y monitoreo, a los fines de detectar, si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de fijación, nivelación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-102	<p>"EL DESARROLLADOR" provee elementos de Señalética sustitutos, si procede, durante su periodo de mantenimiento y/o reparación, durante toda la Vigencia del Contrato.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>Infraestructura Urbana existente</b>			
IE-103	El personal del Servicio realiza inspecciones de las tapas de registro de las acometidas verificando que se encuentren totalmente accesibles, que no existirán obstáculos que impidan su apertura y que se encuentren perfectamente lineadas y niveladas	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-104	El personal del Servicio asegura que los registros están libres de agua, escombros, hojas y suciedad	Media	Revisiones aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-105	"EL DESARROLLADOR" garantiza que las acometidas eléctricas y de gas no sean accesibles para personas no autorizadas	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Mantenimiento Preventivo Planificado de los Sistemas</b>			
<b>Sistemas de Aire Acondicionado y Ventilación mecánica.</b>			
IE-106	<p>"EL DESARROLLADOR" verifica que se encuentre operativo el sistema de acondicionamiento térmico y ventilación mecánica y todos sus componentes, en función de los requerimientos previstos, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto en las Bases, el Contrato y sus anexos, compuesto entre otros sistemas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de calefacción</li> <li>• Sistema de aire acondicionado</li> <li>• Sistema de ventilación</li> <li>• Sistema de ductos de distribución</li> <li>• Sistemas de filtrado, eliminación de polvo, humo, gases, virus patógenos</li> <li>• Unidades tipo paquete</li> <li>• Alimentación eléctrica, tableros e instrumentos de control</li> <li>• Sistemas de operación</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-107	"EL DESARROLLADOR" realiza tareas de limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación; corrección de fugas de aire desde los ductos; limpieza de	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	difusores y rejillas; cambios de filtros, de acuerdo a uso; revisión y corrección de circuitos y tuberías de refrigeración; recargas de refrigerante; revisión y limpieza de bandejas de condensado y ductos de purga; mantenimiento de estanques y sistemas de enfriamiento y calentamiento de agua; de acuerdo a las frecuencias establecidas en el programa anual de Mantenimiento Preventivo planificado aprobado.		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-108	"EL DESARROLLADOR" la operación diaria del sistema anti <i>LegionellaPneumophila</i> , en el sistema de generación y acumulación de agua.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-109	"EL DESARROLLADOR" inspecciona, con una frecuencia mínima semestral, que las condiciones de aislamiento térmico de las redes, válvulas y demás elementos, permanezcan de acuerdo a los requerimientos del Proyecto Ejecutivo, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-110	"EL DESARROLLADOR" efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de todos los sistemas controladores y actuadores de temperatura y de caudal de fluidos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-111	"EL DESARROLLADOR" efectúa un mantenimiento, a lo menos, mensual, para los equipos de funcionamiento permanente las 24 horas y trimestral para los equipos de funcionamiento no continuo	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-112	"EL DESARROLLADOR" repone los filtros absolutos de cada equipo de aire definido en el Proyecto Definitivo, debiendo además realizar el test D.O.P. ( <i>DiOctil-Phtalato</i> ) u otro debidamente aprobado, que certifique la eficiencia de cada filtro absoluto repuesto y su respectiva instalación. Asimismo, deberá realizar mediciones de la calidad del aire (nivel de particulado y cálculo de las renovaciones de aire), en los recintos donde se instalen filtros absolutos, cada vez que efectúe un cambio de los mismos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Codigo	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-113	"EL DESARROLLADOR" subsana en un tiempo máximo de 2 (dos) horas., filtraciones de agua producto del aire o vapor condensado en el interior de los espacios; activación o desactivación de Equipos de climatización fuera del programa de funcionamiento; funcionamiento deficiente de temperatura fuera de los rangos establecidos por el Proyecto Ejecutivo.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de Calor</b>			
IE-114	"EL DESARROLLADOR" garantiza que no existan pérdidas ni derrames de combustibles ni fugas a lo largo de circuito	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-115	"EL DESARROLLADOR" garantiza los rendimientos, dentro de los parámetros de diseño, y adecuado funcionamiento de calderas, quemadores, intercambiadores y bombas de circulación, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-116	"EL DESARROLLADOR" verifica que las placas de identificación y características se mantienen visibles y limpias, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan.	Media	Revisiones bimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-117	"EL DESARROLLADOR" inspecciona, con una frecuencia mínima semestral, que las condiciones de aislamiento no presentes discontinuidades, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan.	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-118	Los conductos, instalaciones y tuberías están sujetas de manera segura en sus puntos de anclaje	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistemas Eléctricos</b>			
IE-119	"EL DESARROLLADOR" garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento del sistema eléctrico y todos sus componentes, en función de los requerimientos previstos, condicionado a los	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Codigo	Indicador	Categoría de Fallas	Método de Supervisión
	<p>parámetros fijados para el proyecto por las Bases, el Contrato y sus anexos, compuesto entre otro sistemas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Subestaciones, Transformación, UPS</li> <li>▪ Generación eléctrica</li> <li>▪ Sistemas de Control y Medición Red de medida</li> <li>▪ Fuerza de bombeo</li> <li>▪ Iluminación y cableado interior y exterior</li> <li>▪ Servicio y distribución de contactos eléctricos en general y de grado hospitalario</li> <li>▪ Alimentación de equipos de Imagenología</li> <li>▪ Alimentación de equipos de aire acondicionado, ventilación mecánica, elevadores, calderas, equipos de vacío y aire comprimido</li> <li>▪ Interruptor general de Seguridad</li> <li>▪ Transformadores de pequeña potencia</li> <li>▪ Planta de Luz de emergencia</li> </ul>		representantes autorizados
<b>Alta y media tensión</b>			
IE-120	<p>“EL DESARROLLADOR” realiza inspecciones visuales y estructurales de los distintos elementos que conforman el Sistema eléctrico con una frecuencia mínima semestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 4 grados en la escala Richter</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-121	<p>“EL DESARROLLADOR” verifica en las inspecciones que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las placas de identificación con las características de potencia, transformación y operación estén claramente marcados y se cuente con los equipos adecuados para la medición de estos valores.</li> <li>▪ Los equipos de extinción y emergencia mantienen su eficiencia y están totalmente operativos.</li> <li>▪ Los transformadores mantienen sus parámetros de diseño</li> <li>▪ Los transformadores no tienen fugas de aceite</li> <li>▪ Los elementos de los fusibles o los mecanismos de cortacircuitos funcionan</li> <li>▪ Los contactos y las conexiones están limpios y mecánicamente ajustados</li> <li>▪ No hay recalentamiento durante una carga normal</li> <li>▪ Las tapas protectoras están intactas</li> </ul>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p> 

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las tierras mantienen sus parámetros</li> <li>• La caja de cables está libre de goteras</li> <li>• Se mantiene la señalización de circuitos en tableros y en cableado</li> </ul>		
IE-122	<p>“EL DESARROLLADOR” asegura, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por las Bases, el Contrato y sus anexos, la provisión y el mantenimiento de transformadores de aislación instalados como mínimo en los siguientes espacios asistenciales, dependiendo del Proyecto Definitivo: Unidades de Cuidados Intensivos Adultos-Pediátrico- Neonatología, Urgencias, Salas de Parto, Quirófanos, Áreas de Recuperación, y cualquier otro espacio donde sea requerido por la Dirección del Hospital</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-123	<p>“EL DESARROLLADOR” revisa y monitorea semanal y quincenalmente las condiciones de uso de los artefactos y las instalaciones eléctricas de uso habitual del personal del Hospital, realizando el mantenimiento, reemplazos y correcciones pertinentes</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-124	<p>“EL DESARROLLADOR” efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, que garantice el correcto estado de las bandejas y canaletas eléctricas murales, cajas eléctricas, de acuerdo al Proyecto Definitivo</p>	Mayor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-125	<p>“EL DESARROLLADOR” realiza inspecciones con una frecuencia mínima semestral de todas las luminarias. Incluyendo su reparación, reposición y/o reemplazo de los elementos defectuosos.</p>	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-126	<p>“EL DESARROLLADOR” realiza el mantenimiento de los Interruptores generales de BT, interruptores de MT y transformadores, con una periodicidad mínima anual, y/o de acuerdo a los requerimientos del fabricante.</p>	Media	Revisiones anuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
Puesta a Tierra - Sistema de pararrayos			
IE-127	<p>“EL DESARROLLADOR” garantiza la instalación de la puesta a tierra y la aislación de los equipos médicos que lo requieran, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por las Bases, el Contrato y sus anexos</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Fallas	Método de Supervisión
IE-128	"EL DESARROLLADOR" mantiene el sistema de pararrayos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante y/o con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-129	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los conductores eléctricos permanecen firmemente conectados y su recorrido cumple con la Legislación.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-130	"EL DESARROLLADOR" mantiene el sistema de tierras de acuerdo a las recomendaciones del fabricante y/o con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad.	Mayor	Revisiones anuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Energía de Emergencia y Reservas</b>			
IE-131	"EL DESARROLLADOR" efectúa inspecciones diarias de funcionamiento, ejecución efectiva de las tareas de mantenimiento de rutina y funcionamiento en vacío de las plantas de emergencia, subestaciones, tableros de transferencia, tableros eléctricos generales, UPS, verificando correcto funcionamiento de las alarmas y procediendo a su reparación si corresponde	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-132	"EL DESARROLLADOR" efectúa mantenimiento de las plantas de emergencia, con una frecuencia Semestral como mínimo, a través del servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-133	"EL DESARROLLADOR" realiza y verifica mensualmente que el nivel de la planta de emergencia se encuentra por encima del 80% de su carga máxima y realiza la purga de los tanques de combustible de las plantas de emergencia.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-134	"EL DESARROLLADOR" realiza el reemplazo de 100% del combustible de los tanque de las plantas de emergencia al menos una vez cada 6 (seis) meses, una limpieza al menos 1 (una) vez al año y el reemplazo de las baterías al menos 1 (una) vez cada 2 (dos) años.	Mayor	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left and several initials on the right.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-135	"EL DESARROLLADOR" realiza pruebas de funcionamiento del sistema de transferencia automática al sistema de energía de emergencia del Hospital al menos una vez cada tres (3) meses.	Mayor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-136	"EL DESARROLLADOR" realiza el mantenimiento de las UPS con una periodicidad mínima mensual, por el servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor; incluyendo las mediciones de carga de las baterías.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-137	"EL DESARROLLADOR" realiza el reemplazo de las baterías de las UPS al menos una vez cada cuatro (4) años.	Mayor	Revisiones anuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-138	"EL DESARROLLADOR" verifica que las baterías y la sala de baterías están adecuadamente ventiladas y libres de fugas de ácido; las baterías están recubiertas y completamente cargadas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-139	"EL DESARROLLADOR" verifica que las unidades de iluminación de emergencia cumplen con la legislación, están limpias de polvo y completamente cargadas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-140	Los inversores estáticos están funcionando y no se recalientan durante una carga operacional normal	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistemas de detección y extinción de incendios</b>			
IE-141	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento del sistema de protección contra incendio y todos sus componentes, en función de los requerimientos previstos, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por las Bases, el Contrato y sus Anexos, compuesto entre otro sistemas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de detección de incendio, alarmas contra incendio</li> <li>▪ Sistema de aspersores</li> <li>▪ Toma siamesa, columnas secas</li> <li>▪ Cisternas</li> <li>▪ Extintores CO2</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-142	<p>El mantenimiento preventivo del sistema de detección de Incendios comprende como mínimo, y con carácter no excluyente, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se Verifica que se encuentren libres de obstáculos para el buen funcionamiento de los detectores y las zonas anexas</li> <li>▪ Se comprueba el funcionan correctamente de todos los componentes</li> <li>▪ Se realizan pruebas para verificar la correcta activación de detectores y su registro en la Central</li> <li>▪ Se verifica que las alarmas manuales están completamente operativas.</li> <li>▪ Se verifica que la distribución de los detectores sea adecuada y si se requiere reubicar o instalar accesorios adicionales.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-143	<p>El Mantenimiento Preventivo del sistema de extinción de Incendios comprende como mínimo, y con carácter no excluyente, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la válvula de corte y el circuito de alarma de los extintores automáticos funcionan correctamente y mantienen la debida presión.</li> <li>▪ Se verifica que los extintores están firmes, fijos y seguros en sus debidos puntos de anclaje, visibles, accesibles y señalizados</li> <li>▪ Recarga y pruebas hidráulicas de los extintores. Adelantándose al vencimiento</li> <li>▪ Mantenimiento de la señalización y pintado de nichos de los sectores asignados a los extintores.</li> <li>▪ Confección de un check-list mensual en el que se vuelca el estado de los extintores</li> <li>▪ Sobre cada extintor se coloca una placa donde se anota mensualmente que el mismo fue controlado.</li> <li>▪ Se genera y mantiene actualizado un plano con la ubicación y numeración de los extintores</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-144	<p>El Mantenimiento Preventivo del sistema hídrico de extinción comprende como mínimo, y con carácter no excluyente, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del nivel correcto del depósito de agua para incendio</li> <li>• Verificación del correcto funcionamiento de los grupos de presión y la bomba Jockey (o bomba compensadora de presión), verificando la ausencia de ruidos, vibraciones o goteo.</li> <li>• Check-list de los hidrantes, aspersores y mangueras</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación del correcto estado de las tuberías, verificando que se encuentren libres de corrosión fugas y goteos</li> </ul>		
IE-145	<p>"EL DESARROLLADOR" efectúa el check-list de los hidrantes, debiendo comprobar como mínimo y con carácter no excluyente, mensualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que los hidrantes estén accesibles.</li> <li>Estado de conservación del gabinete de la salida del hidrante.</li> <li>Fugas en la parte alta del hidrante.</li> <li>Fugas en la juntas de las tapas.</li> <li>Ausencia de grietas en el cuerpo del hidrante.</li> <li>Estado de válvula de drenaje.</li> <li>Verificación del estado de la tuerca de apertura para comprobar desgaste o aristas redondeadas.</li> <li>Estado de la rosca de salida.</li> <li>Nivel de presión de salida según parámetros establecidos</li> <li>Verificación del estado de las conexiones de manguera.</li> <li>Comprobación de que las juntas no estén deterioradas y reemplazo si están dañadas.</li> <li>Comprobación del estado de las boquillas, las que se lubrican con grafito de ser necesario.</li> <li>Apertura de cada hidrante, dejando fluir, durante no menos de 1 (un) minuto el fluido.</li> <li>Posterior a cerrar el hidrante de columna seca, se comprueba el drenaje, en el caso de que el drenaje no sea inmediato (máximo 60 (sesenta) minutos), se repara</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-146	<p>"EL DESARROLLADOR" efectúa pruebas de los Equipos de bombeo de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, normas aplicables y las recomendaciones de la autoridad competente y de la (<i>National Fire Protection Association (NFPA)</i>).</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-147	<p>"EL DESARROLLADOR" efectúa capacitaciones y simulacros de incendio de conformidad con lo establecido en Plan de Emergencia y Protección Civil aprobado.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistemas Hidro-Sanitarios</b>			
IE-148	"EL DESARROLLADOR" se compromete a	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>mantener y operar la instalación hidráulica, sanitaria y pluvial, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por las Bases, el Contrato y sus Anexos, compuesta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de agua potable: provisión, equipo de bombeo de agua potable, equipos de vapor, equipos de agua caliente, sistema de suavización-purificación de agua, sistemas de distribución y retorno de agua fría y caliente, llaves de corte, cisternas de agua, etc.</li> <li>▪ Sistema de agua tratada-planta de tratamiento de aguas residuales: cisternas Equipos de bombeo, distribución, válvulas reguladoras, etc.</li> <li>▪ Sistema sanitario de desagües: cisternas, redes colectoras, ventilaciones, cámaras de inspección, decantadoras, de grasas, jabones, sistema de captación de aguas sucias, etc., y otras exigidas por las normativas y recomendaciones sanitarias.</li> <li>▪ Sistema pluvial: coladeras, tuberías, tanques de tormenta, registros de inspección y acceso y otras exigidas por las normativas y recomendaciones sanitarias.</li> <li>▪ Sistema de riego: correspondiente al proyecto de paisajismo y áreas verdes, alimentado con agua tratada.</li> <li>▪ Todo otro sistema y sus partes constitutivas que se detalle en los correspondientes Anexo 8 (<i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i>) y Anexo 9 (<i>Requerimientos de Equipo</i>)</li> </ul>		<p>del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
IE-149	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" implementa las tareas de lucha contra la <i>legionella</i> y realiza los controles periódicos tanto en las cisternas de agua caliente sanitaria y agua fría sanitaria y aljibe contra incendios</p>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
<b>Sistema de Agua</b>			
IE-150	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza inspecciones visuales y estructurales de las cisternas de agua dura y suavizada con una frecuencia mínima trimestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 4 grados en la escala Richter</p>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
IE-151	<p>"EL DESARROLLADOR" asegura las condiciones requeridas para el agua almacenada mediante revisión y limpieza interior y exterior de las cisternas</p>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la</p>

Codigo	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	de almacenamiento, limpieza de filtros, reparación de filtraciones, con una frecuencia mínima trimestral, así como mediante el análisis químico del agua almacenada, ejecutado por un laboratorio autorizado.		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-152	"EL DESARROLLADOR" asegura la temperatura, presión y caudales en los puntos de consumo de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Ejecutivo del Hospital y a los requerimientos del Anexo 8 ( <i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i> ) y Anexo 9 ( <i>Requerimientos de Equipo</i> )	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-153	"EL DESARROLLADOR" realiza inspecciones con una frecuencia mínima trimestral de los sistemas de tuberías de provisión de agua fría, caliente, de los aspersores, llaves, cámaras y grifería, sistemas de bombeo, tableros y sistemas de control y demás componentes de la instalación, y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a la reparación o reemplazo de elementos dañados.	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-154	"EL DESARROLLADOR" realiza inspecciones con una frecuencia mínima diaria de los muebles sanitarios, grifería, llaves de paso, con el fin de prevenir obstrucciones o filtraciones de sus conexiones y elementos constitutivos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de drenaje sanitario y pluvial</b>			
IE-155	"EL DESARROLLADOR" realiza inspecciones visuales, estructurales y de mantenimiento mensuales, de las cisternas de acumulación, plantas elevadoras, tuberías de distribución, tanque de tormenta, y todo otro elemento constitutivo de estas instalaciones, y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 4 grados en la escala Richter	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-156	"EL DESARROLLADOR" realiza la limpieza y otras actividades de mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las rejillas de piso y canaletas, piletas, cámaras colectoras, coladeras, cámaras de inspección y registro, tapas, puntos de recepción y entrega, trampas de grasa, pelos, tuberías colectoras y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, entre otros.	Mayor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-157	"EL DESARROLLADOR" efectúa un programa de retiro de lodos provenientes de las aguas sucias, y limpieza de los estanques con una frecuencia mínima	Mayor	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	semestral.		de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-158	"EL DESARROLLADOR" realiza inspecciones con una frecuencia mínima trimestral de los sistemas de tuberías de agua pluvial y sucias, llaves, válvulas, sistemas de bombeo, tableros y sistemas de control y demás componentes del sistema y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a la reparación o reemplazo de elementos dañados	Mayor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de Aguas residuales tratadas</b>			
IE-159	"EL DESARROLLADOR" realiza inspecciones visuales y estructurales de la cisterna de aguas residuales tratadas con una frecuencia mínima trimestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 4 grados en la escala Richter	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-160	"EL DESARROLLADOR" asegura la presión y caudales en los puntos de consumo, inodoros, mingitorios, terminales para lavado de patios, y riego de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Ejecutivo del Hospital y a los requerimientos del Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional) y Anexo 9 (Requerimientos de Equipo).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-161	"EL DESARROLLADOR" realiza inspecciones con una frecuencia mínima trimestral de los sistemas de tuberías de aguas residuales tratadas, llaves, válvulas, sistemas de bombeo, tableros y sistemas de control y demás componentes del sistema y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a la reparación o reemplazo de elementos dañados.	Mayor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de Riego</b>			
IE-162	"EL DESARROLLADOR" verifica que la reserva de agua tratada destinada al riego sea la adecuada según la época del año, y procede a buscar soluciones de contingencia de ser necesario para mantener el riego adecuado a las especies según los parámetros fijados	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	en el proyecto paisajístico de las áreas exteriores del Hospital.		
IE-163	"EL DESARROLLADOR" efectúa revisiones en tuberías, aspersores, llaves, cárcamos y sistema de bombeo, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a reparación o reemplazo de elementos dañados.	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-164	"EL DESARROLLADOR" efectúa revisiones y mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral.	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de Gas Combustible</b> (Si corresponde según lo oportunamente aprobado por la Dirección del Hospital para el Proyecto Ejecutivo aprobado)			
IE-165	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza las rutinas de mantenimiento de la instalación de gas condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por las Bases, el Contrato y sus anexos a los espacios definidos por el Proyecto de Arquitectura, entre ellos los siguientes sectores para uso de la gestión clínica e instalaciones especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorio de bacteriología</li> <li>• Laboratorio - Preparación de medios</li> <li>• Cocina</li> <li>• Calderas</li> <li>• Otros</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-166	"EL DESARROLLADOR" efectúa pruebas de hermeticidad de las redes y revisión de fugas de las instalaciones con una frecuencia mínima bimestral	Mayor	Revisiones bimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-167	"EL DESARROLLADOR" efectúa la rotación de las válvulas reguladoras con una frecuencia bimestral	Mayor	Revisiones bimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-168	"EL DESARROLLADOR" efectúa una revisión completa de las instalaciones de gas del Hospital por un matriculado con una frecuencia mínima anual.	Mayor	Revisiones anuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			representantes autorizados
<b>Sistema de Transporte Vertical, Elevadores y montacargas</b>			
IE-169	"EL DESARROLLADOR" garantiza mantener en funcionamiento al menos el 50% de los Equipos que componen cada batería de elevadores, definidas en el Proyecto Ejecutivo y, sin perjuicio de lo anterior al menos el 90% de la totalidad de los elevadores instalados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-170	"EL DESARROLLADOR" asegura la existencia, disposición y correcto funcionamiento de llaves de accionamiento de los elevadores para operarlos manualmente frente a emergencias en un plazo no mayor a 15 minutos contados desde el registro de la Solicitud de Servicio en el CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-171	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza rutinas de chequeo y de Mantenimiento Preventivo, con la frecuencia establecida en el Programa de Mantenimiento Preventivo Programado planificado aprobado, de los parámetros de los Sistemas de Transporte Vertical correspondiente, como mínimo, y con carácter no excluyente en los siguiente aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de cualquier tipo de fugas.</li> <li>• Funcionamiento y regulación de componentes.</li> <li>• Funcionamiento y velocidad de ascenso y descenso.</li> <li>• Ajuste de aceleración y desaceleración en partidas y paradas.</li> <li>• Marcha silenciosa.</li> <li>• Paradas exactas micro niveladas con una tolerancia mínima de +/- 5 milímetros.</li> <li>• Consumo de energía.</li> <li>• Funcionamiento de todas las señalizaciones luminosas, sonoras, etc.</li> <li>• Funcionamiento de sistemas de ventilación, extracción, inyección de aire en elevadores.</li> <li>• Funcionamiento de puertas exteriores e interiores</li> <li>• Funcionamiento de los sistemas de alarma y parada de emergencia</li> <li>• Estado de aseo elevador, techo del mismo, sala de máquinas y foso (si los hubiera).</li> <li>• Conectividad con los Sistemas de Protección</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
	<p>contra Incendio y el Sistema Automatizado y Control Centralizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda otra revisión y/o actividad sobre componentes requerida por los manuales de los fabricantes y/o el Contrato y sus anexos</li> </ul>		
IE-172	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza, con la frecuencia establecida, en el Programa de Mantenimiento Preventivo Planificado aprobado, una recorrida general, verificando el correcto funcionamiento de los Sistemas de Transporte Vertical y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponde.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-173	<p>En base a los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del Sistema Automatizado de Control, y de la recorrida, "EL DESARROLLADOR" procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer a la brevedad el correcto funcionamiento de la totalidad de los componentes de los Sistemas de Transporte Vertical.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-174	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diarias de inspección, control, pruebas de servicio, y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-175	<p>"EL DESARROLLADOR" asegura la presencia de personal capacitado durante los días hábiles y horarios de actividad del Hospital, para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las áreas, solicitudes de emergencia por rescate de personas, desbloques de puertas, etc.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<p><b>Cableado Estructurado (Red) - Sistema de Telefonía (IP) - Informática (datos)</b></p>			
IE-176	<p>"EL DESARROLLADOR" se compromete a mantener operativo y en servicio el Sistema Telecomunicaciones e Informática, conformado por la red de servicio telefónicos y la red LAN (red de área local) con capacidad de comunicación interna alámbrica e inalámbrica, integración a servicios WAN, condicionado a los parámetros Contrato y sus anexos fijados para el Proyecto por el Contrato y</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

181



Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	sus anexos , Anexo 8 ( <i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i> ) y Anexo 9 ( <i>Requerimientos de Equipo</i> )		
IE-177	El sistema de Cableado Estructurado (Red), Telefonía (IP) e Informática (Datos) en las áreas de "EL DESARROLLADOR" es independiente de la red del Hospital; "EL DESARROLLADOR" cuenta con su propia red para la provisión de dichos servicios.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-178	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza al menos cada tres meses, el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas, Equipo y Equipamiento con las herramientas, Equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo aprobado, incluyendo como mínimo, y con carácter no excluyente, el mantenimiento de las siguientes instalaciones, sus sistemas y elementos componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de cableado estructurado, redes</li> <li>• Sistemas de Telefonía interna: Equipos e instalación para transferencia de llamadas, conmutadores, intercomunicadores, aparatos telefónicos, racks, tableros.</li> <li>• Enlace a la red externa de telecomunicación</li> <li>• Enlace externo a internet, ya sea por medio óptico, cable, u otro.</li> <li>• Intercomunicación de las redes internas.</li> <li>• Sistema multimedia.</li> <li>• Sistema de Operación del CAU.</li> <li>• Red de distribución, Cableados, salidas modulares y accesorios.</li> <li>• Software de control de encendido, apagado y stand by de los Equipos de red</li> <li>• Sistema de detección de incendio, alarmas de humo</li> <li>• Sistema de Control del Accesos</li> <li>• Sistema de circuito cerrado de televisión vigilancia (video)</li> <li>• Sistema de Sonido y Voceo</li> <li>• Sistema de Enfermero/enfermera</li> <li>• Alarma de Paro</li> <li>• Turno magnético</li> <li>• Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Ejecutivo del Hospital y/o establecido en el Contrato y sus Anexos 8 (<i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i>) y 9 (<i>Requerimientos de Equipo</i>)</li> </ul>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-179	"EL DESARROLLADOR" brinda el mantenimiento al menos cada seis (6) meses, y/o de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, el software y sistemas que se incluyan en el sistema de Telecomunicaciones e Informática	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-180	"EL DESARROLLADOR" realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistemas de Seguridad Tecnológica</b>			
<b>Sistema de Detección y Control de Incendio y Alarmas</b>			
IE-181	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los detectores de humo, de los diferentes tipos ubicados según las áreas, fijados para el Proyecto por las Bases, el Contrato y sus anexos, ya sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detectores de humo fotoeléctricos, iónicos</li> <li>▪ Detectores ópticos de humo</li> <li>▪ Luces estroboscópicas</li> <li>▪ Detectores de humo por aspiración</li> <li>▪ Detectores en ductos de aires acondicionado</li> <li>▪ Otros: módulos de control, mini módulos, contactos en puertas de emergencia, módulos aisladores de Fallas y estaciones manuales de alarma de doble acción</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-182	"EL DESARROLLADOR" inspecciona diariamente y mantiene el panel de control del sistema, ubicado en la sala de control centralizado, verificando los sistemas de alarmas, sistemas de fuente de alimentación primaria y de la fuente de alimentación secundaria, sistema de detección y de evacuación utilizando la herramienta de chequeo automático y demás parámetros de todo el sistema contra incendio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-183	"EL DESARROLLADOR" verifica al menos una (1) vez por mes, el funcionamiento del sistema de audio evacuación, bocinas digitales, sirenas, cornetas, chicharras, estorbos u otros que compongan la instalación, el correcto estado de la señalización de evacuación, de acuerdo a lo dispuesto en el Plan de Emergencia, y a los parámetros fijados para el	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

188

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	Proyecto en las Bases, el Contrato y sus anexos .		
IE-184	"EL DESARROLLADOR "verifica al menos una vez por mes, que el nivel de sonidos de las señales audibles se encuentre dentro de los parámetros admitidos y fijados para el Proyecto en las Bases, el Contrato y sus anexos .Contrato y sus anexos fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos .	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-185	"EL DESARROLLADOR" garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los distintos sensores que integran el sistema: Sensores de flujo de agua, sensores de apertura de válvulas, etc.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-186	Se encuentra activo el sistema de comunicación directo con el departamento de protección civil, bomberos, etc.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de Control de Accesos</b>			
IE-187	<p>"EL DESARROLLADOR" mantiene operativo el sistema de Control de Accesos, y Sistema de Intrusión según las características definidas para el Proyecto en las Bases, el Contrato, el Contrato y sus anexos Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional) y Anexo 9 (Requerimientos de Equipo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla y registra el ingreso a zonas consideradas críticas o de resguardo, a través del bloqueo de las puertas de acceso, entre otras a las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Salidas al exterior no públicas y rutas de evacuación.</li> <li>o Áreas de Pabellones de Hospitalización</li> <li>o Áreas de Cuidados Intensivos, Neonatología, etc.</li> <li>o Cuartos de tableros generales, cuartos de máquinas.</li> <li>o Cuarto de monitoreo de seguridad.</li> <li>o Áreas de caja y donde se recaude dinero</li> <li>o Dirección del establecimiento</li> <li>o Áreas exclusivas del personal</li> <li>o Almacenes general, de</li> </ul> </li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
	<p>medicamentos de sustancias peligrosas, de residuos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Otras definidas de acuerdo a los parámetros fijados para el Proyecto por las Bases, el Contrato y sus anexos Técnicos y o acordadas en ocasión de la aprobación del Manual de Operación del Servicio.</li> <li>• Permite el acceso a los sectores restringidos sólo del personal autorizado a través de, entre otros, los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lector de proximidad.</li> <li>o Chapa electromagnética.</li> <li>o Botones des bloqueadores.</li> <li>o Unidad controladora.</li> </ul> </li> <li>• El sistema de puertas de emergencia permite el libre desplazamiento desde el interior (escape).</li> <li>• Las puertas protegidas cuentan con cerraduras magnéticas.</li> <li>• Cada puerta y unidad controlada está integrado a través de interfaz de comunicación con el Sistema Automatizado de Control de las Instalaciones</li> <li>• El Sistema de Control de Acceso considera una entrada de alarma del Sistema de Detección de Incendio en sala de Control Centralizado que desbloquee las puertas controladas para permitir el libre escape.</li> <li>• Sensores de movimiento, de ruptura de cristales y pulsadores de pánico integrados al sistema de control de accesos, colocados de acuerdo a los parámetros fijados para el Proyecto por las Bases, el Contrato y sus Anexos. (entre otros espacios, donde se manejen valores, documentación confidencial, medicamentos).</li> </ul>		
IE-188	<p>"EL DESARROLLADOR" mantiene operativo el Sistema de Control de Accesos de Personal compuesto por, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectoras de proximidad</li> <li>• Lectora de tarjetas</li> <li>• Relojes checador y asistencia emplazados en los accesos de personal, de acuerdo a los parámetros fijados para el Proyecto por las Bases, el Contrato y sus anexos.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-189	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza la operación continua del 100% de los Equipos del sistema de control de accesos e intrusión instalados en el Hospital.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de hallazgos	Método de Supervisión
IE-190	"EL DESARROLLADOR" chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio aprobado, los parámetros de funcionamiento del Sistema de control de accesos e intrusión y sistemas de alarmas (sensores de movimiento) a través del sistema automatizado de control de las instalaciones	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-191	"EL DESARROLLADOR" realiza el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, panel de alarma, fuentes de poder, lectoras, cerraduras magnéticas, sensores, sistemas inalámbricos de detección de ruptura de cristales, sensores de movimiento, puertas/arcos detectores de metales, pulsadores y demás elementos componentes de los sistemas, según las recomendaciones y pautas del fabricante.	Mayor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-192	Se encuentra activo el sistema de comunicación directo con el departamento de policía, protección civil, etc.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de Monitoreo de Circuito Cerrado de Televisión Vigilancia IP (video)</b>			
IE-193	"EL DESARROLLADOR" mantiene operativo el sistema de Monitoreo de Circuito Cerrado de Televisión que cubre los espacios definidos por el Proyecto Ejecutivo y condicionado a los parámetros fijados para el mismo por el Contrato y sus anexos 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional) y 9 (Requerimientos de Equipo).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-194	"EL DESARROLLADOR" garantiza la operación continua del 100% del sistema de cámaras y Equipos del sistema de CCTV instalado en el Hospital tanto en los espacios interiores como exteriores y estacionamientos, a fin de asegurar el resguardo del personal, pacientes y del patrimonial general y biomédico y propio del inmueble.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-195	"EL DESARROLLADOR" chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio aprobado, los parámetros de funcionamiento de los Sistema de Monitoreo (CCTV), a través del Sistema Automatizado de Control Central.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-196	"EL DESARROLLADOR" realiza el mantenimiento periódico de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, cámaras mini domos fijas, cámaras móviles, placas de conexión, Equipos de grabación digital ubicados en el centro de comando, monitores, Equipos de monitoreo y demás elementos componentes de los sistemas, ubicados en los distintos puntos del Hospital interiores y exteriores, en la sala de monitoreo y SITE, según las recomendaciones y pautas establecidas por el fabricante.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-197	"EL DESARROLLADOR" realiza inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las cámaras y monitores a fin de evitar riesgos de caída.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistemas de Sonido y Voceo general</b>			
IE-198	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas, Equipo y Equipamiento con las herramientas, Equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo Programado planificado aprobado, incluyendo según corresponda al Proyecto Ejecutivo, como mínimo, y con carácter no excluyente, de las siguientes instalaciones, sus sistemas y elementos componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de megafonía</li> <li>▪ Sistemas de altavoces,</li> <li>▪ Micrófonos</li> <li>▪ Circuitos abiertos</li> <li>▪ Parlantes</li> <li>▪ Software</li> <li>▪ Cableados y accesorios</li> <li>▪ Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Ejecutivo y/o establecido en el Contrato y sus Anexos.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-199	"EL DESARROLLADOR" efectúa las inspecciones y el mantenimiento del sistema de megafonía, sistemas de altavoces, micrófonos, circuitos abiertos, parlantes, entre otros, al menos una vez cada tres meses, según el programa anual presentado	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-200	"EL DESARROLLADOR" mantiene al menos cada seis (6) meses, y/o según indicaciones del fabricante, el software y sistemas que se incluye en el sistema de	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	sonido.		de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-201	"EL DESARROLLADOR" realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-202	"EL DESARROLLADOR" realiza recorridos al menos una vez al día de chequeo del sistema.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-203	El sistema de sonido se encuentra en servicio las 24 (veinticuatro) horas del día	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de Enfermero/enfermera</b>			
IE-204	<p>El Sistema de Llamado de Enfermeras está operativo y permite realizar las siguientes funciones, de comunicación full dúplex:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llamado normal de habitación.</li> <li>▪ Presencia de personal clínico en la habitación.</li> <li>▪ Llamado de urgencia de enfermera desde la habitación.</li> <li>▪ Llamado urgencia de baño.</li> <li>▪ Alarma bio-médica.</li> <li>▪ Reenvío de llamado.</li> <li>▪ Comunicación desde la estación de enfermería en modo manos libres o por citófono.</li> <li>▪ Comunicación manos libres desde la habitación.</li> <li>▪ Transferencia de llamadas a otras estaciones.</li> <li>▪ Visualización de llamado, en forma óptica y acústica en la consola de enfermería presencia</li> <li>▪ Controlador de pasillo</li> <li>▪ Deberá contar con interfase para conexión de impresora.</li> <li>▪ Llamado de personal por código de colores.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-205	"EL DESARROLLADOR" realiza el mantenimiento del sistema de llamado de enfermera, tanto de sus instalaciones como del equipamiento, incluyendo, a lo menos, los siguientes elementos: canalización, cableado, central, aparatos intercomunicadores y todos sus accesorios, consola de llamadas, pulsadores, canceladores, micrófonos, altavoces, lámparas de señalización, kit de alimentación del sistema de llamado con sus fuentes de poder, filtro, baterías, entre otros. Este mantenimiento deberá efectuarse conforme a los Manuales, recomendaciones y pautas del fabricante.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-206	"EL DESARROLLADOR" realiza al menos una vez cada tres (3) meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-207	"EL DESARROLLADOR" realiza recorridos al menos una vez al día de chequeo del sistema.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-208	El sistema de Llamado de Enfermeras se encuentra en servicio las 24 (veinticuatro) horas del día	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Alarma de Paro</b>			
IE-209	"EL DESARROLLADOR" realiza el mantenimiento preventivo y correctivo del Sistema de Alarma de Paro en los recintos asistenciales definidos en el Proyecto Ejecutivo contenido en el Contrato y sus anexos, de acuerdo a la recomendaciones y pautas del fabricante	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-210	"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo de acuerdo a la recomendaciones y pautas del fabricante	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-211	"EL DESARROLLADOR" realiza al menos una vez cada tres (3) meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			sus representantes autorizados
IE-212	"EL DESARROLLADOR" realiza recorridos al menos una vez al día de chequeo del sistema.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-213	"EL DESARROLLADOR" mantiene el 100% del sistema de Alarma de Paro en servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-214	El sistema de Alarma de Paro se encuentra en servicio las 24 (veinticuatro) horas del día	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Turno Magnético, Señalización electrónica</b>			
IE-215	"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo del sistema de Turno Magnético, dispensador de número y visor electrónico, con indicador de módulo de atención, ubicado en las salas de espera de pacientes y en todo otro espacio indicado según el Proyecto definitivo, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-216	"EL DESARROLLADOR" realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, entre otros, según las recomendaciones y pautas del fabricante o al menos cada 3 (tres) meses	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-217	"EL DESARROLLADOR" realiza al menos una (1) vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-218	"EL DESARROLLADOR" realiza recorridos al menos una (1) vez al día de chequeo de funcionamiento del sistema.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-219	El sistema de Turno Magnético se encuentra disponible durante los horarios de atención de cada área donde se presta el servicio	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de transporte neumático</b>			
IE-220	El Personal de "EL DESARROLLADOR" mantiene un Sistema de Correo Neumático de acuerdo a los parámetros Contrato y sus anexos fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos, que incluyen como mínimo los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de aire, turbinas en sala de máquinas</li> <li>• Estaciones de envío</li> <li>• Unidades de transferencia</li> <li>• Unidades de control, software</li> <li>• Tuberías horizontales y verticales</li> <li>• Capsulas cortas y largas</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-221	El Personal de "EL DESARROLLADOR" efectúa el mantenimiento del sistema y sus componentes en su totalidad con las herramientas, equipos, materiales necesarios con una frecuencia mínima semestral, siguiendo las recomendaciones de los fabricantes	Mayor	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-222	El Personal de "EL DESARROLLADOR" mantiene como mínimo, a disposición del Hospital, dos juegos de repuestos de capsulas, de los tamaños y característica definidas en el Proyecto Ejecutivo definitivo	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-223	"EL DESARROLLADOR" repara, repone y/o reemplaza, parcial o totalmente, los diferentes elementos constitutivos del sistema, tales como, cápsulas, válvulas de freno, sensores, turbinas, u otros elementos, sea que presenten alguna Falla, o bien hayan cumplido su vida útil	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-224	"EL DESARROLLADOR" asegura las 24 horas del día y todos los días del año, asistencia oportuna para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, tales como, solicitudes de emergencia por rescate y desbloques de cápsulas, ante requerimientos del CAU	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-225	El Personal de "EL DESARROLLADOR" efectúa el rescate de las cápsulas atrapadas en el sistema en el plazo máximo de 1 (una) hora, desde la solicitud del requerimiento en el CAU	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-226	El Personal de "EL DESARROLLADOR" efectúa los ajustes al sistema y programaciones, en base a los requerimientos que le efectúe la Dirección del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-227	El Personal de "EL DESARROLLADOR" capacita al personal del Hospital, sobre la operación del sistema, cuando se lo requiera	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Instalaciones de Corrientes Débiles Sistemas Electrónicos</b>			
IE-228	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas y Equipos con las herramientas, Equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo Programado Planificado, aprobado aprobados, incluyendo como mínimo, y con carácter no excluyente, el mantenimiento de las siguientes Instalaciones, sus sistemas, elementos componentes y equipamiento estándar o como lo determina el Contrato, el Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional) y Anexo 9 (Requerimientos de Equipo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Automatización y Control Centralizado</li> <li>• Cableado Estructurado - Telecomunicaciones e Informática</li> <li>• Sistemas Tecnológicos de Seguridad</li> <li>• Circuito cerrado de televisión (CCTV)</li> <li>• Sistema de control de accesos</li> <li>• Sistema de Detección de Humo y alarmas</li> <li>• Subsistema de sonido</li> <li>• Todo otro sistema establecido en los Anexos Técnicos.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema Automatizado de Control Central (SACC) de las Instalaciones</b>			

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-229	<p>"EL DESARROLLADOR", implementa el Sistema de Automatización y Control Centralizado (SACC) a través del cual centraliza la información a través de redes de comunicación que permitan acceder en más de un punto al sistema con el fin de comandar, controlar y en algunos casos operar, los siguientes Equipos de las instalaciones y sus sistemas, de acuerdo a los parámetros Contrato y sus anexos fijados para el Proyecto por el Contrato, el Anexo 8 (<i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i>) y Anexo 9 (<i>Requerimientos de Equipo</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de ventilación y acondicionamiento térmico</li> <li>• Sistemas Eléctricos y de alumbrado, subestaciones, planta de emergencia, UPS</li> <li>• Sistema de Protección contra Incendio: sistema de detección de humo, alarmas</li> <li>• Sistema hidro sanitaria.</li> <li>• Sistemas tecnológicos de Seguridad, CCTV, control de accesos,</li> <li>• Corrientes débiles, cableado estructural, telecomunicaciones, informática, sonido</li> <li>• Sistema de Transporte mecánico vertical</li> <li>• Sistema de gases medicinales</li> <li>• Sistema de correo neumático</li> <li>• Otros fijados en los Anexos Técnicos o requeridos oportunamente por la Dirección del Hospital.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-230	<p>"EL DESARROLLADOR" implementa y mantiene en óptimo estado de funcionamiento, el Sistema de Control de las Instalaciones constituido como mínimo y con carácter no excluyente, por los siguientes componentes, de acuerdo a los parámetros Contrato y sus anexos fijados para el Proyecto por el Contrato, el Anexo 8 (<i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i>) y Anexo 9 (<i>Requerimientos de Equipo</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Software</i> supervisor montado en Servidor, que permita realizar funciones de supervisión, operación y control de los sistemas integrados, ver y responder a las alarmas.</li> <li>• <i>Software</i> cliente del software supervisor, basado en un sistema operativo multi área y con enlace TCP/Desarrollador para establecer conexión con el Servidor, mediante el uso de navegador en red. Enrutadores TCP/Desarrollador</li> <li>• Controladores</li> <li>• Sensores</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-231	<p>El Sistema de Control de las Instalaciones a través del <i>software</i>, provee, como mínimo y con carácter no excluyente, la generación de reportes e informes, como mínimo y con carácter no excluyente, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros históricos de datos de las distintas instalaciones.</li> <li>• Registro de eventos: reconocimiento de alarmas, Regreso a la normalidad, acciones de control de operador, modificaciones de los datos en línea, alarmas de comunicación, mensajes de inicio de sistema</li> <li>• Registro de alarmas: gestión y detección de alarmas, permitiendo una notificación rápida del operador</li> <li>• Base de datos</li> <li>• Establecer horarios programables para el control de todos los puntos del sistema de automatización.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-232	<p>"EL DESARROLLADOR" ejecuta rutinas de inspección, control a distancia, las 24 (veinticuatro) horas del día y todos los días hábiles del año, de los distintos elementos, sistemas y Equipos, conectados al Sistema de Control de las Instalaciones, proporcionando comunicación y control de la operación de los mismos, de forma automática, por medio del <i>software</i> especializado definido de acuerdo a los parámetros Contrato y sus anexos fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-233	<p>A través del sistema de control "EL DESARROLLADOR" comprueba, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El funcionamiento de conectores, bornes, lectoras de discos, etc., del hardware</li> <li>• Que las órdenes de arranque, parada o de modificación se ejecutan efectivamente</li> <li>• Que las alarmas se producen al superar en mas (+) o menos (-) los parámetros, tolerancias o valores establecidos y se reflejan también en la Central de alarmas</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-234	<p>"EL DESARROLLADOR" ejecuta las acciones correctivas detectadas a través del Sistema de Control de las Instalaciones</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-235	<p>"EL DESARROLLADOR" efectúa al menos 1 (una) vez cada tres meses, el mantenimiento preventivo, limpieza interior y exterior, revisiones, de acuerdo al</p>	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left, a circular stamp with initials in the center, and other initials on the right.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>run-time de los Equipos y/o a los Manuales y/o las recomendaciones de los fabricantes, a todos los elementos componentes, y a los <i>software</i> que se incluyan en el Sistema de Control de las Instalaciones</p>		<p>de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
<p><b>CONDICIONES AMBIENTALES</b></p>			
<p><b>Gestión y Control de las Condiciones Ambientales</b></p>			
<p>IE-236</p>	<p>“EL DESARROLLADOR” chequea diariamente, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio aprobado, los parámetros del Sistema Automatizado de Control de las Instalaciones, referidos a las Condiciones Ambientales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalación Eléctrica <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistemas y Equipos de Iluminación (sensores de presencia, tableros programables con reloj astronómico, controles de niveles de iluminación por sectores, controles de “apagado/encendido”, etc.)</li> </ul> </li> <li>▪ Instalación de Aire Acondicionado <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Controles de nivel de temperatura por sectores</li> <li>○ Controles de “apagado/encendido”</li> </ul> </li> <li>▪ Sistemas de Ventilación, Extracciones de aire</li> <li>▪ Sistemas de monitoreo de nivel de ruidos</li> <li>▪ Sensores de concentración de CO2 u otros gases.</li> <li>▪ Vibraciones</li> <li>▪ Calidad del Agua</li> <li>▪ Todo otro aspecto de las instalaciones que puedan ocasionar ruidos o escapes contaminantes (sistemas mecánicos, Equipos industriales, etc.)</li> <li>▪ Todo otro sistema, instalación y/o Equipos establecido por el Contrato y sus anexos o requeridos por la Dirección del Hospital en ocasión de la Revisión del Manual de Operación</li> </ul>	<p>Mayor</p>	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	del Servicio.		
<b>Condiciones de Iluminación</b>			
IE-237	"EL DESARROLLADOR" realiza mediciones lumínicas quincenales a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Ejecutivo del Hospital y la Legislación vigente en áreas asistenciales de acuerdo a cada uso específico (áreas de diagnóstico y tratamiento, áreas críticas, áreas de internación, laboratorios, áreas de apoyo, etc.) y propone las acciones correctivas cuando correspondan.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-238	"EL DESARROLLADOR" realiza mediciones lumínicas quincenales a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Ejecutivo del Hospital en áreas de almacenamiento y despacho de medicamentos, ropa, sustancias peligrosas, estacionamiento y propone las acciones correctivas cuando correspondan.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-239	"EL DESARROLLADOR" realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima quincenal a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Ejecutivo del Hospital, en oficina, áreas administrativas, docentes, salas de reuniones y de atención al público en general y propone las acciones correctivas cuando correspondan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-240	"EL DESARROLLADOR" realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima trimestral a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Ejecutivo del Hospital, o se mantienen como mínimo en 100 luxes para corredores, espacios de circulación, rampas y escaleras interiores y propone las acciones correctivas cuando correspondan.	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-241	"EL DESARROLLADOR" realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima trimestral a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Ejecutivo del Hospital, o se mantienen como mínimo en 20 luxes para áreas exteriores generales, y propone las acciones correctivas cuando correspondan.	Menor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-242	"EL DESARROLLADOR" realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima trimestral a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Ejecutivo del Hospital, o se mantienen como mínimo en 200 luxes para salas de máquinas, depósitos generales, casetas de vigilancia y propone las acciones correctivas cuando correspondan	Menor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
<b>Condiciones de Ventilación</b>			
IE-243	"EL DESARROLLADOR" efectúa mediciones mensuales de la calidad del aire, o según las frecuencias fijadas por autoridad sanitaria correspondiente, a fin de garantizar ausencia de contaminación, y realiza las acciones correctivas que puedan resultar necesarias.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-244	"EL DESARROLLADOR" garantiza, el mantenimiento de los parámetros de temperatura, humedad, renovaciones de aire y diferencias de presiones adecuados a cada tipo de espacio en general y en particular a aquellos condicionados a los requerimientos asistenciales, fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos, en especial en las áreas críticas, salas de aislamiento, laboratorios, centro de cómputo, <i>site</i> , entre otros.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-245	"EL DESARROLLADOR" efectúa mediciones mensuales o según las frecuencias fijadas por autoridad sanitaria correspondiente de los gases de combustión, a fin de garantizar ausencia de contaminación, y realiza las acciones correctivas que puedan resultar necesarias.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-246	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente el mantenimiento como mínimo de 25 y 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para pabellones quirúrgicos, salas de parto, salas de recuperación y otros espacios similares. Y un tipo de aire de: 100% exterior, con filtraje en 3 etapas: 99,97% HEPA ( <i>High Efficiency Particulate Air</i> )	Mayor	Documentación recibida en tiempo y forma por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados Revisiones de la documentación presentada por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-247	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del	Mayor	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus



Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	<p>volumen total de aire del espacio, por hora, para Unidades de Cuidados Intensivos de Adulto – Pediátrico (UCI, UCIN), Neonatal y otros espacios similares y para salas de Imagenología (rayos X, tomografía, resonador magnético, cámara gamma, etc.).</p> <p>Y un tipo de aire de: 100% exterior, con filtraje en 2 etapas 95%</p>		representantes autorizados
IE-248	<p>“EL DESARROLLADOR” garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para áreas de laboratorio, banco de sangre, central de mezclas de farmacia.</p> <p>Y un tipo de aire de: exterior, filtraje en 3 etapas: 99,97% HEPA</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-249	<p>“EL DESARROLLADOR” garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de aislamiento de paciente inmunosuprimido.</p> <p>Y un tipo de aire de: exterior, filtraje en 3 etapas: 99,97% HEPA</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-250	<p>“EL DESARROLLADOR” garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de pacientes infecciosos, con presión negativa.</p> <p>Y un tipo de aire de: 100% exterior, con filtraje en 2 etapas 95%</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-251	<p>“EL DESARROLLADOR” garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para esterilización (área limpia).</p> <p>Y un tipo de aire de: exterior, filtraje en 3 etapas: 99,97% HEPA</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-252	<p>“EL DESARROLLADOR” garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto el Contrato y sus anexos la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de entre 6 y 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para oficinas, salas de reuniones, salas de</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	conferencias, salas de espera, auditorios, sanitarios públicos, y otros espacios similares		
IE-253	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de entre 8 y 12 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para comedores, cafeterías, y otros espacios similares	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-254	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de entre 15 y 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para cocinas colectivas	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-255	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de entre 10 y 15 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de fotocopias	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-256	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos, el mantenimiento de como mínimo 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, en sanitarios públicos y otros espacios similares	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-257	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento como mínimo de entre 10 y 40 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de máquinas	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
<b>Condiciones de Control de Ruido</b>			
IE-258	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para toda área de atención de paciente un nivel promedio como máximo de 40 dB (interior)	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-259	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para oficinas sin acceso de público un nivel promedio como máximo de entre 40 y 50 dB (interior)	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-260	"EL DESARROLLADOR" garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el Proyecto por el Contrato y sus anexos o la Legislación vigente, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para oficinas con acceso de público un nivel promedio como máximo de entre 50 y 65 dB (interior)	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
<b>Monitoreo Ambiental de los líquidos cloacales y agua provista</b>			
IE-261	"EL DESARROLLADOR" garantiza el estudio, según Programa de prestaciones aprobado, y en cumplimiento de los requerimientos del Contrato y la Legislación vigente, de las características de la prestación de agua con respecto a condiciones de potabilización y dureza del fluido (tanto en función de la prestación para su uso para consumo humano como para abastecimientos a Equipos mecánicos).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-262	"EL DESARROLLADOR" garantiza el estudio, según Programa de prestaciones aprobado, y en cumplimiento de los requerimientos del Contrato y la Legislación vigente, de las características de los resultados del tratamiento de aguas residuales.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de resultados de tratamiento de aguas residuales por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Monitoreo de Gestión Ambiental</b>			
IE-263	"EL DESARROLLADOR" mantiene un Sistema de Gestión Ambiental (SGAISO-14001)	Mayor	Revisiones periódicas aleatorias del estudio del impacto ambiental
IE-264	"EL DESARROLLADOR" revisa regularmente el impacto ambiental del Hospital en el entorno, realizando las acciones correctivas y preventivas en caso de existir desviaciones	Mayor	Revisiones periódicas aleatorias del estudio del impacto ambiental
IE-265	"EL DESARROLLADOR" presta los servicios garantizado un desarrollo sostenible mediante, entre	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>otras, las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciclaje de material</li> <li>• Medidas para evitar contaminaciones</li> <li>• Medidas para un consumo eficiente de los servicios públicos</li> </ul>		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-266	<p>“EL DESARROLLADOR” garantiza que si alguno de los parámetros o rangos estipulados y/o establecidos en los Indicadores anteriores, no se encuentra dentro de los límites establecidos se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una inspección directa del sistema o Equipos en cuestión</li> <li>• Si el sistema o Equipos funciona correctamente se da aviso al responsable del servicio para que implemente acciones destinadas a la revisión del Sistema Automatizado de Control Centralizado</li> <li>• Si el sistema o Equipos no funciona correctamente se da aviso al Responsable quien implementa correctivo</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-267	<p>El Personal de “EL DESARROLLADOR” realiza una recorrida diaria general por los diferentes sectores funcionales del proyecto verificando el estado de las Instalaciones y Sistemas, si constata a simple vista inadecuadas condiciones ambientales (de iluminación, ventilación, ruidos molestos, etc.) y/o mal funcionamiento de cualquier sistema, instalación y/o Equipos, da aviso al responsable del servicio quien implementa el correctivo.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-268	<p>“EL DESARROLLADOR” garantiza Inspecciones semanales de las instalaciones, plantas, Equipos, etc. para minimizar Fallas que puedan impactar sobre la Calidad Ambiental del proyecto (Iluminación, Ventilación, control de Ruido, Calidad del Aire, etc.)</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
<b>SERVICIOS PÚBLICOS, AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGIA</b>			
Servicios Públicos			
Gestión de consumo Negociación de Tarifas y Condiciones de Prestación			

201

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
IE-269	Se verifica que el Hospital, en el inicio cumple con los requisitos de consumos públicos que establece el <i>LEED2009 for Healthcare: New Construction and Major Renovations</i> , en base a la clasificación obtenida	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los registros de consumo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados. Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-270	"EL DESARROLLADOR" garantiza la negociación de las mejores tarifas y condiciones de prestación y contratación de la totalidad de los Servicios Públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de los Sistemas, Instalaciones y Equipos del Proyecto, tanto en el Periodo Preoperativo, como durante la Etapa de Prestación de los Servicios, según las condiciones regulatorias (Legislación aplicable) establecidas para los respectivos servicios.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los registros de consumo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados. Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-271	"EL DESARROLLADOR" comunica al inicio de cada año, los resultados de las negociaciones con los proveedores de los distintos Servicios Públicos, para la contratación de las tarifas más convenientes para el Hospital y para "EL DESARROLLADOR", de acuerdo a los consumos y requerimientos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
<b>Gestión de Calidad</b> <b>Controles para asegurar la calidad de la prestación</b>			
IE-272	"EL DESARROLLADOR" garantiza la apropiada conducción de la energía eléctrica desde el punto establecido de toma hasta la/s sub estación/es transformadora/s en las condiciones que establece el proveedor del Servicio Público	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-273	"EL DESARROLLADOR" garantiza el suministro y distribución de energía eléctrica de manera eficiente y continua dentro y fuera del o los edificios y espacios exteriores del Hospital dentro del predio, en las condiciones de calidad pautadas que permitan la correcta operación de la totalidad de las instalaciones, sistemas y Equipos, bajo las normas de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-274	"EL DESARROLLADOR" garantiza que la integridad del suministro de energía a circuitos esenciales y a redes de distribución, se mantengan en todo momento, en todas las Instalaciones dentro de	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	los parámetros adecuados y seguros de operación		autorizados
IE-275	"EL DESARROLLADOR" pone en práctica el procedimiento de vigilancia y monitoreo de energía que asegure que las cargas del proveedor del Servicio Público de energía se mantengan en parámetros óptimos de operación.	Media	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-276	"EL DESARROLLADOR" garantiza el funcionamiento permanente y verificable de los medidores de energía y de la red de medidores con el fin de contar con el modelo desagregado de consumos para conocer cuáles son los costos de cada punto	Media	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-277	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el suministro de otros servicios tales como, agua, drenajes, combustibles, se realiza de manera eficiente y continua en la totalidad de los sectores del Hospital.	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-278	"EL DESARROLLADOR" garantiza inspecciones según Programa de prestaciones aprobado, de las instalaciones, plantas, Equipos, etc. para minimizar consumos de energía, agua, combustibles	Media	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-279	"EL DESARROLLADOR" verifica con el órgano operador y/o en el sitio mediante medición manométrica la presión entregada por el Servicio Público de agua potable para generar, en su caso, los ajustes necesarios a la toma hidráulica (toma domiciliar) según los requerimientos del Proyecto Ejecutivo.	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-280	"EL DESARROLLADOR" verifica con el órgano operador y/o en el sitio mediante estudios de laboratorio las características físico-químicas del agua entregada por el Servicio Público para generar, en su caso, los ajustes necesarios para contar con los parámetros de calidad de consumo humano, según la normativa vigente y según los requerimientos del Proyecto Ejecutivo.	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-281	"EL DESARROLLADOR" garantiza inspecciones como mínimo cada quince (15) días de los diferentes medidores, a fin de detectar, mediante la evaluación de los consumos, posibles fugas, y en su caso proceder a disparar alertas tempranas y una rápida reparación / solución del problema.	Media	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Rallo	Método de Supervisión
IE-282	"EL DESARROLLADOR" garantiza que las condiciones de suministro de todos los Servicios Públicos son consistentes y suficientes en función de los requerimientos de operación del Hospital	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-283	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el suministro de agua sea suficiente para combatir incendios y cubrir las necesidades de almacenaje en función de los requerimientos de operación del Hospital.	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-284	"EL DESARROLLADOR" asegura el funcionamiento correcto de los medidores diferenciados para los espacios propios de "EL DESARROLLADOR", y de las áreas de destinadas a los Servicios Secundarios.	Media	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Implementación de Programas de Mantenimiento</b>			
IE-285	"EL DESARROLLADOR" garantiza el cumplimiento sistemático de las rutinas programadas en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo Planificado aprobado, de la totalidad de las Instalaciones, Sistemas y Equipos del Proyecto, los que incluyen todas aquellas tareas de mantenimiento requeridas por los proveedores de los Servicios Públicos.	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-286	"EL DESARROLLADOR" lleva a cabo todas las pruebas, limpieza y mantenimiento, en la acometida eléctrica, conforme lo requiera la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y verifica que los cables y sistemas de seguridad no presenten desgastes o fallos.	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-287	"EL DESARROLLADOR" lleva a cabo todas pruebas, limpieza y mantenimiento, en el punto de conexión con la red del sistema de agua, conforme lo requiera el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-288	"EL DESARROLLADOR" implementa un Programa de Control y Evaluaciones de Mantenimiento de la totalidad de Instalaciones y de las conexiones con las redes externas y Equipos del Hospital	Mayor	Revisión mensual aleatoria de las condiciones de suministro por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>Planes de Contingencia</b>			
IE-289	"EL DESARROLLADOR" implementa inmediatamente los mecanismos de respaldo proyectados, de producirse una Falla o interrupción en la prestación de los Servicios Públicos que proveen al Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Comunicación de Información Específica</b>			
IE-290	"EL DESARROLLADOR" informa a la Dirección del Hospital, tan pronto como sean de su conocimiento, todas las interrupciones programadas de los Servicios Públicos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-291	"EL DESARROLLADOR" garantiza que toda la información, licencias requeridas y registros (datos de prestación, consumo, tarifas, entre otros) están actualizados y correctos, así como a disposición de la Dirección del Hospital y/o Proveedores de los Servicios.	Mayor	Revisión trimestral aleatoria de documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-292	"EL DESARROLLADOR" da respuesta en tiempo y forma estipulados por las Personas requirentes, a cualquier solicitud de información por parte de la Dirección del Hospital o los proveedores autorizados, referida al desempeño del suministro de Servicios Públicos.	Mayor	Revisión trimestral aleatoria de documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Eficiencia Energética</b>			
<b>Gestión energética</b>			
IE-293	"EL DESARROLLADOR" considera la metodología de gestión energética que indica la ISO 50001-2011 "Sistemas de gestión de la energía"	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-294	"EL DESARROLLADOR" realiza las mediciones, los registros y controles de los consumos (agua, combustibles, telefonía, electricidad, etc.) necesarios para implementar los mecanismos de reducción de consumo de energía con el objetivo de obtener mayor	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados



Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	rendimiento y menores costos.		
IE-295	"EL DESARROLLADOR" identifica los puntos de mayor consumo a través del análisis de los registros realizados	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-296	"EL DESARROLLADOR" detecta posibles desviaciones de los consumos previstos y donde se han producido, derivados de mal funcionamiento de los equipos u operación inadecuada	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-297	"EL DESARROLLADOR" realiza, con los datos obtenidos un tablero de gestión energética que pone a disposición de la Dirección del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-298	"EL DESARROLLADOR" implementa medidas y sistemas de ahorro para mejorar la eficiencia energética. Por ejemplo, seccionamiento de circuitos, sellado de puertas para evitar escape de aire acondicionado, etc., mejorar el modelo de operación del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Gestión de la operación</b>			
IE-299	<p>"EL DESARROLLADOR" revisa diariamente, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio aprobado, los parámetros del Sistema Automatizado de Control referidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control de consumos de los distintos Servicios.</li> <li>▪ Control de los Sistemas de alarma</li> <li>▪ Control de los comandos a distancia de instalaciones y Equipos – rutinas on/off</li> <li>▪ Control de funcionamiento de los sistemas de recirculación de aguas residuales tratadas</li> <li>▪ Transferencia automática a plantas de emergencia o de respaldo</li> <li>▪ Otros que oportunamente establezca el Hospital en ocasión de la revisión del Manual de Operación del Servicio.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-300	El <i>Software</i> del Sistema Automatizado de Control funciona correctamente, permitiendo la operación, programación y seguimiento de los sistemas automatizados de ahorro de energía	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Implementación de Mecanismos de ahorro y conservación de la energía</b>			
IE-301	"EL DESARROLLADOR" verifica la correcta programación del Sistema de Automatización y Control Centralizado en lo que respecta a los horarios de encendido y apagado de luminarias, según modalidad de uso de las distintas áreas del Hospital, interiores y exteriores, e implementa los mecanismos para corregirlos de ser necesario.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-302	"EL DESARROLLADOR" verifica el correcto funcionamiento de la programación del Sistema Automatizado de Control de los horarios de encendido y apagado de luminarias, de acuerdo a la intensidad de la luz natural de cada Unidad Funcional de acuerdo a la época del año e implementa los mecanismos para corregirlos de ser necesario.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-303	"EL DESARROLLADOR" realiza el ajuste de la programación en el Sistema Automatizado de Control de los niveles de temperatura y confort de las distintas áreas del Hospital, según la época del año o según sea necesario.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-304	"EL DESARROLLADOR" controla la correcta operación de los sensores de presencia ubicados en locales de uso limitado acordado con la Dirección del Hospital según el Proyecto Ejecutivo e implementa los mecanismos para corregirlos de ser necesario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-305	"EL DESARROLLADOR" implementa la reducción del número de elevadores en funcionamiento en los momentos de menor actividad, según lo acordado con la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados
IE-306	"EL DESARROLLADOR" controla que los recursos utilizados para el ahorro del consumo de agua, entre ellos la planta de tratamiento de aguas residuales, estén operando según lo programado e implementa los mecanismos para corregirlos de ser necesario.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizados


Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
IE-307	"EL DESARROLLADOR" presenta 6 (seis) meses antes de la implementación, esquemas de modernización/actualización de la tarifa/ ciclo de vida y nuevos desarrollos, los costos y los ahorros esperados.	Media	Documentación recibida en tiempo y forma por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados Revisiones de la documentación presentada por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-308	"EL DESARROLLADOR" investiga y pone a prueba nuevas tecnologías que tiendan a obtener mayores porcentajes de Ahorro de Energía, Agua, Combustibles y otros recursos utilizados en la operación del Hospital	Media	Revisiones trimestrales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Trabajo interdisciplinario</b>			
IE-309	"EL DESARROLLADOR" planifica, comunica y concreta reuniones anuales, entre el personal del Servicio y los representantes designados por la Dirección del Hospital para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la Eficiencia Energética y optimización del uso de los Servicios Públicos.	Media	Aprobación de Documento de Políticas de Suministro y Administración y Uso eficiente de la Energía y de Servicios Públicos por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-310	"EL DESARROLLADOR" registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la Política de Suministro y Administración de Servicios Públicos y Eficiencia Energética	Media	Aprobación de Documento de Políticas de Suministro y Administración y Uso eficiente de la Energía y de Servicios Públicos por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-311	"EL DESARROLLADOR" garantiza la implementación de acciones vinculadas con el establecimiento de objetivos de largo plazo (plurianuales), de hasta 5 años, para evitar las desviaciones a la luz de las innovaciones tecnológicas que apliquen a lo largo de la Vigencia del Contrato, con el fin de proponer mejoras con respecto al costo-beneficio.	Media	Aprobación de Documento de Políticas de Suministro y Administración y Uso eficiente de la Energía y de Servicios Públicos por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>LIMPIEZA DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE TRABAJO</b>			
IE-312	"EL DESARROLLADOR" usa limpiadores autorizados por el fabricante y/o por la Legislación vigente, para la limpieza de las herramientas y	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	Equipos de trabajo del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética.		representantes autorizados
IE-313	Todo el material, herramientas y Equipos utilizados en el Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética, se someten a una rigurosa limpieza diaria.	Media	Aprobación de Documento de Políticas de Suministro y Administración y Uso eficiente de la Energía y de Servicios Públicos por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-314	En el sector donde se realiza el aseo de elementos, herramientas y Equipos del Servicio, se coloca señalización aprobada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Capacitación y asesoría técnica</b>			
IE-315	"EL DESARROLLADOR" planifica, presenta para aprobación por parte de la Dirección del Hospital, como mínimo semestralmente (6 meses), Programas específicos de capacitación sobre las distintas tareas de mantenimiento, administración y uso eficiente de los Servicios Públicos, dirigidos tanto al Personal del DESARROLLADOR, como a Personal del ISSSTE y/o al personal del Hospital.	Media	Aprobación de Documento de Políticas de Suministro y Administración y Uso eficiente de la Energía y de Servicios Públicos por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-316	"EL DESARROLLADOR" implementa Programas de capacitación, como mínimo semestralmente (6 meses), sobre la distintas tareas de mantenimiento, la administración y uso eficiente de los Servicios Públicos, dirigidos tanto al Personal del DESARROLLADOR, como a Personal del ISSSTE y/o al personal del Hospital.	Media	Aprobación de Documento de Políticas de Suministro y Administración y Uso eficiente de la Energía y de Servicios Públicos por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-317	"EL DESARROLLADOR" responde dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de recibidos, a los pedidos de asesoramiento emitidos por responsables autorizados del Hospital sobre la implementación de la política de conservación y ahorro de energía y otros Servicios Públicos.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Planeación, Diseño y Administración de Proyectos</b>			

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
IE-318	"EL DESARROLLADOR" implementa un servicio de Planeación, Diseño y Administración de Proyectos completo, destinado a la gestión de reformas, ampliaciones, etc., con la modalidad y condiciones que establezca oportunamente la Dirección del Hospital, "EL ISSSTE", el Contrato y sus nexos.	Mayor	Revisiones aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Emisión y suministro de Informes y Registros del Servicio de Mantenimiento, Servicios Públicos y Eficiencia Energética</b>			
IE-319	"EL DESARROLLADOR" dispone y suministra en cualquier momento información relativa al Servicio de Mantenimiento a la Dirección del Hospital o a cualquier Persona a la que la Dirección del Hospital esté obligada a informar los que incluirán, de ser necesario o requerido, auditorías de apoyo por parte de terceros especialistas	Media	Revisiones trimestrales aleatorias de documentación y del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-320	"EL DESARROLLADOR" realiza una auditoría anual del estado del activo (por ejemplo y no de manera excluyente: las Instalaciones, Equipo, mobiliario, etc.) cuyo resultado se presenta mediante un informe ante la Dirección del Hospital y/o a "EL ISSSTE".	Media	Revisiones trimestrales aleatorias de documentación y del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-321	"EL DESARROLLADOR" mantiene registros detallados sobre las quejas recibidas en relación al Servicio, así como de las acciones tomadas en respuesta a dichas quejas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-322	"EL DESARROLLADOR" mantiene actualizados los planos de instalaciones y equipos conteniendo todas las modificaciones realizadas por el mantenimiento	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-323	"EL DESARROLLADOR" elabora y entrega a la Dirección del Hospital, un informe mensual de mantenimiento los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes indicando el siguiente contenido mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción del mantenimiento (programado o no) llevado a cabo en ese mes, desglosado en: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Datos relativos a la actividad. Servicios realizados por tipos de mantenimiento: averías, inspecciones preventivas o legales, etc. y desglose por oficios, así como índice de ocupación por áreas.</li> </ul> </li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación presentada por el Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Datos técnicos: tiempo de funcionamiento de las instalaciones, tiempo fuera de servicio, tiempo entre fallos, tiempo de reparación</li> <li>o Información detallada del Presupuesto de mantenimiento, por subsistemas así como por áreas del Hospital (a definir, en todo caso, por la Dirección del Hospital, incluyendo de forma separada la partida de repuestos</li> <li>o Información de l Unidad funcional y el número de días afectados por la no disponibilidad o por avería de equipo o instalación vinculada.</li> <li>• Detalles relativos al personal asignado al cumplimiento de las tareas, indicando su formación y cambios que se hayan producido durante el mes.</li> <li>• Los cambios en los procedimientos de trabajo establecidos, ocurridos en ese mes o que puedan producirse en los próximos dos meses</li> <li>• Reporte sobre el consumo de servicios públicos en el que se analiza el consumo y se identifican las desviaciones sobre los consumos previstos y donde se han producido</li> </ul>		
IE-324	<p>"EL DESARROLLADOR" dispone y suministra en cualquier momento información relativa a la gestión de mantenimiento y eficiencia de los Servicios Públicos, a la Dirección el Hospital o a cualquier Persona a la que la Dirección del Hospital esté obligada a informar, que contenga los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N = Número de incidencias</li> <li>• TFS = Tiempo que el sistema se encuentra fuera de servicio</li> <li>• NFS = Número de veces que el sistema se encuentra fuera de servicio</li> <li>• MTTR = Tiempo medio de reparación</li> <li>• MTBF = Tiempo de funcionamiento medio entre fallos</li> <li>• A = Índice de disponibilidad del Servicio</li> <li>• R = Fiabilidad del Servicio dentro de las 24 horas</li> <li>• Ratio de Consumos por cama</li> </ul>	Media	<p>Revisiones aleatorias de la documentación presentada por el Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.</p>
IE-325	<p>Anualmente "EL DESARROLLADOR", presenta un informe sobre el estado de las Instalaciones, en un formato previamente establecido por "EL ISSSTE" y/o la Dirección del Hospital, que contenga entre otros los siguientes datos:</p>	Media	<p>Revisión anual aleatoria de la documentación presentada por el Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.</p>

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>El estado y condición del activo</li> <li>Eficiencia energética y consumo de agua</li> </ul>		
IE-326	<p>“EL DESARROLLADOR” presenta anualmente, a partir de la Fecha de Inicio de los Servicios, informe detallado sobre los consumos de la totalidad de los Servicios Públicos conteniendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demostración de que se los ha suministrado al mínimo costo posible</li> <li>Estrategia para mejorar el suministro</li> <li>Gráficos de las lecturas de las mediciones de los distintos servicios a fin de poder compararlas con las del año anterior para resaltar variaciones importantes, Fallas o cualquier tipo de desperdicio.</li> <li>Una estrategia para mejorar el suministro y aminorar costos y consumos.</li> <li>Todo otro dato que requiera la Dirección del Hospital</li> </ul>	Mayor	Revisión anual aleatoria de la documentación presentada por el Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-327	<p>Con periodicidad bianual, “EL DESARROLLADOR” elabora un informe en el que analiza la efectividad de las diferentes tareas de Operación y Mantenimiento y donde propone, en su caso, la mejora de los Manuales de Operación y Mantenimiento, que se someterá a la Dirección del Hospital para su aprobación.</p>	Media	Revisión anual aleatoria de la documentación presentada por el Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-328	<p>Con periodicidad quinquenal, “EL DESARROLLADOR” elabora un informe en el que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza la efectividad de las diferentes estrategias de Operación y Mantenimiento y propone, las mejoras correspondientes para su aprobación a la Dirección del Hospital</li> <li>Analiza la eficiencia de las instalaciones en relación al consumo de energía y agua y propone un plan de inversiones, en su caso, con el correspondiente análisis de costo beneficio, incluyendo propuesta económica para su aprobación por “EL ISSSTE”</li> </ul>	Media	Revisión anual aleatoria de la documentación presentada por el Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>REPOSICION INTEGRAL DE EQUIPOS Y EQUIPAMIENTO INDUSTRIAL</b>			
IE-329	<p>“EL DESARROLLADOR” repone los Equipos de los sistemas e instalaciones, de todo tipo, y el Equipamiento fijo, estipulado oportunamente en el Programa de Reposición integral final aprobado, de acuerdo a las condiciones fijadas en el Contrato, así</p>	Mayor	Revisión mensual aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Codigo	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>como en el Anexo 8 (<i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan funcional</i>) y Anexo 9 (<i>Requerimientos de Equipo</i>), y que contendrá como mínimo y con carácter no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El listado y cantidad de Equipos, equipamiento industrial, sistemas y Equipamiento a reponer en cada año, en función de la vida útil de cada elemento, establecida por el fabricante.</li> <li>• La ubicación de los Equipos, equipamiento industrial y Equipo en cada sector y/ o espacio del proyecto.</li> <li>• La descripción y especificaciones técnicas del Equipos, equipamiento industrial y Equipo a reponer</li> <li>• El Manual de Fabricante de Uso e instalación de los Equipos, equipamiento industrial y Equipo a reponer.</li> <li>• La descripción del procedimiento requerido para la reposición, instalación y puesta en marcha de Equipos, equipamiento industrial y Equipo.</li> <li>• Todo otro dato que se considere relevante u oportunamente requiera la Dirección del Hospital</li> </ul>		
IE-330	<p>"EL DESARROLLADOR" mantiene actualizados los planos de instalaciones y equipos conteniendo todas las modificaciones realizadas por el mantenimiento</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-331	<p>"EL DESARROLLADOR", repone Equipos, equipamiento industrial, sistemas y Equipo que se vean afectados técnicamente por desgaste o cuando el nivel estético o de Fallas afecte el cumplimiento de sus funciones, se vea afectada la seguridad o se ponga en riesgo la prestación del servicio.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-332	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza todas las verificaciones, pruebas y calibraciones, de los Equipos, equipamiento industrial y Equipo reemplazado.</p>	<p>Mayor</p> 	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-333	<p>"EL DESARROLLADOR" implementa la capacitación necesaria para el manejo y utilización de los Equipos, equipamiento industrial o Equipo reemplazado.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-334	Cuando el costo de la reparación del Equipo, sistemas, equipamiento industrial y Equipos supere el 40% del valor de reposición del mismo, "EL DESARROLLADOR" lo repone por otro de calidad igual o superior según el diseño original correspondiente al Proyecto Ejecutivo del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

**2.5.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Mantenimiento Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética**

Los Rangos de Desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes documentos operativos, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "EL DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel No Aceptable
01	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones de rutina del período considerado (correctivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas por eventos no previstos del período considerado (reactivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
03	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta en minutos del período considerado.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
04	Porcentaje Solicitudes de Servicio referidas a llamados de emergencia del periodo.	<[ ]%	[ ]-[ ]%	>[ ]%
05	Tiempo promedio de respuesta a llamados de emergencia del período	<[ ] minutos	[ ]-[ ] minutos	>[ ] minutos
06	Total de horas de inactividad no planeada en Sectores o Espacios considerados críticos del periodo	<[ ] horas	[ ]-[ ] horas	>[ ] horas
07	Total de horas de inactividad no planeada en Sectores o Espacios considerados no críticos del periodo	<[ ] horas	[ ]-[ ] horas	>[ ] horas
08	Porcentaje de éxito en la implementación de Procedimientos de emergencia del periodo	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel No Aceptable
09	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[]%	[]-[]%	<[]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

2.6.- Indicadores del Servicio de Gases Medicinales

2.6.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Gases Medicinales

NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Específicos presentara incongruencias en relación a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con este Servicio, establece la Legislación vigente, se acuerda la preeminencia de dicha Legislación, sobre los contenidos del presente.

Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Gases Medicinales aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-02	"EL DESARROLLADOR" presta los Servicios e implementa sus prestaciones en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
E-03	"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación, por parte de la Dirección del Hospital, según el Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Gases Medicinales, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez Aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	El <i>software</i> del Servicio de Gases Medicinales funciona correctamente, permitiendo gestionar y registrar la totalidad de las acciones vinculadas con	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	los sub procesos centrales del Servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio que le hace llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia y con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ), y en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-05	El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el <i>software</i> del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-06	El Sistema de televigilancia provisto funciona correctamente y permite realizar el control de la instalación de forma remota y local	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-07	"EL DESARROLLADOR" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación, móviles, suficientes y en perfecto estado de funcionamiento, para que los mismos se mantengan en contacto con sus supervisores, o en su defecto con los Encargados de Turno, y con el Centro de Atención al Usuario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	Los intercomunicadores del Servicio no interfieren con las frecuencias de los de otros servicios, en especial con la del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-09	Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	El correo electrónico propio del Servicio, funciona correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-11	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de Equipo informático, <i>hardware</i> , <i>software</i> , uniformes, identificaciones, elementos de protección personal, herramientas, materiales, insumos, y sus fichas	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	técnicas especificando composición, compatibilidad y uso recomendado, Equipos, y todo tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio, aprobado, aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes Indicadores.		representantes autorizados
IE-12	Todos los espacios específicos del Servicio (ya sean oficinas, Central de gases Medicinales, salas de máquinas y depósitos, centrales o periféricos, etc.) se encuentran en óptimo estado de mantenimiento y limpieza.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-13	Todos los espacios específicos del Servicio se mantienen cerrados y con las condiciones de seguridad adecuadas	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-14	"EL DESARROLLADOR" provee, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y con toda otra condición, establecida en el Contrato, cualquiera de sus anexos, o en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los expedientes del Personal por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-15	"EL DESARROLLADOR" designa, como responsable del servicio a un Técnico especialista con no menos de cinco (5) años de experiencia en funciones similares en servicios de este tipo en hospitales o instituciones análogas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los expedientes del personal del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-16	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente a los requerimientos del personal y demás usuarios del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-17	El Personal de "EL DESARROLLADOR" asignado a las tareas del Servicio cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (cartilla nacional de salud, y/o todo tipo de documentación establecida por Legislación vigente)</li> <li>• Cuenta con registro de capacitación actualizado</li> <li>• Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	etapas del proceso. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usa identificación establecida</li> <li>▪ Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>▪ Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> <li>▪ Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> <li>▪ Usa casco de protección (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa guantes de protección contra riesgos mecánicos/eléctrico, etc. (según corresponda)</li> <li>▪ Usa tapaboca protector (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa lentes de protección (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa protección auditiva (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa protección lumbar</li> <li>▪ Todo otro tipo de elemento de protección requerido.</li> </ul>		
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
NOTA: La aplicación de los presentes Indicadores se encuentra condicionada a las características finales del recurso físico y de la infraestructura de las instalaciones correspondientes al Proyecto Ejecutivo aprobado y a su efectiva construcción en términos del Contrato y sus anexos.			
<b>Generalidades</b>			
IE-18	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación Aplicable Vigente, en la realización de todas las actividades del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-19	"EL DESARROLLADOR" cumple para la prestación del servicio con las normativas de seguridad, rendimiento energético y protección del medio ambiente aplicables.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-20	"EL DESARROLLADOR" presta el Servicio las 24hs del día todos los días del año, asegurando el suministro, provisión y/o distribución de los gases medicinales a todos los espacios del Hospital que lo	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

8

A

B

Codigo	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	requieran		representantes autorizados.
IE-21	El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo según los horarios y turnos asignados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-22	Las tareas del Servicio no interfieren con las actividades propias del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-23	En caso de que las actividades del Servicio, afecten la operación y funcionalidad del Hospital y la seguridad de los pacientes "EL DESARROLLADOR" solicita al representante autorizado, el correspondiente Permiso para Trabajar.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-24	<p>"EL DESARROLLADOR" gestiona, opera y mantiene todos los sistemas, componentes y equipos que conforman la instalación de Gases Medicinales, entre otros y de manera no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas generadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Depósitos criogénicos, actuando siempre como fuente primaria.</li> <li>○ Batería de Gases, con doble batería en la que un lado de la rampa actuará de fuente secundaria y el otro de fuente terciaria.</li> <li>○ Sistema de vacío, con tres suministros</li> <li>○ Compresores, con tres suministros</li> <li>○ Evaporadores</li> </ul> </li> <li>▪ Redes de distribución: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Líneas de suministro</li> <li>○ Conexiones flexibles de alta presión</li> <li>○ Mangueras de baja presión</li> <li>○ Reguladores de presión y reguladores de presión con caudalímetro</li> <li>○ Reguladores de presión para línea de gases medicinales</li> <li>○ Reguladores de presión integrados en las válvulas de cilindros</li> <li>○ Reguladores de baja presión</li> <li>○ Vacuoreguladores y equipos reguladores de vacío</li> <li>○ Elementos de sectorización, control, alarma y de emergencia</li> </ul> </li> </ul>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.</p>

Codigo	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unidades terminales: tomas de gases, ganchos suspendidos</li> <li>○ Sistemas de control: local o remoto</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Gestión de la Operación del Suministro y del Mantenimiento del Sistema de Gases Medicinales</b>			
IE-25	<p>“EL DESARROLLADOR” implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento diario de la totalidad de la instalación de gases medicinales, sus sistemas, equipamiento estándar, especial y de seguridad.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-26	<p>“EL DESARROLLADOR” organiza las prestaciones de rutinas diarias de chequeo del buen funcionamiento y puesta en marcha (cuando corresponda), de la Instalación, Sistemas, Equipamiento estándar, especial y de Seguridad, en concordancia con el Programa de Rutinas mensuales aprobado.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-27	<p>“EL DESARROLLADOR” abastece, suministra y distribuye los gases hasta punto de uso, tanto por las redes de distribución, a través de las tomas, como por entrega envasada en cilindros, ya sea para usos medicinales como para el funcionamiento de equipos y sistemas instalados en el Hospital</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	<p>“EL DESARROLLADOR” asegura la provisión, generación y el abastecimiento permanente de los diferentes gases ya sea licuados a granel, o en cilindros, necesarios para el funcionamiento del Hospital, tanto medicinales como motrices y de mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Medicinales           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oxígeno medicinal</li> <li>○ Óxido nitroso</li> <li>○ Aire medicinal</li> <li>○ Vacío medicinal</li> <li>○ Otros (nitrógeno, hidrógeno, dióxido de carbono, helio)</li> </ul> </li> <li>• Motrices y de mantenimiento:</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Aire comprimido</li> <li>o Nitrógeno motriz</li> <li>o Vacío</li> <li>o Y todos aquellos que sean requeridos por "EL ISSSTE", la Dirección del Hospital para cualquier técnica asistencial, o necesarios para el Equipamiento implicado en dicha técnica, y según los requerimientos de las Bases, el Contrato y sus anexos..</li> </ul>		
IE-29	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza una capacidad de almacenamiento adecuada, para el abastecimiento de los distintos gases, que cubra las cantidades necesarias requeridas para el correcto funcionamiento de las Unidades del Hospital que los demanden, garantizando de manera permanente, un límite de seguridad mínimo de 72 (setenta y dos) horas</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-30	<p>"EL DESARROLLADOR" controla y verifica diariamente el nivel de stock de gas licuado depositado en tanque criogénico, para garantizar una respuesta inmediata cuando los niveles de gas se encuentren por debajo del volumen mínimo establecido para el Hospital según consumo previsto y de ser necesario se procede a realizar la petición al proveedor.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-31	<p>"EL DESARROLLADOR" verifica diariamente el stock existente de gas envasado y se establece la necesidad del pedido en relación al consumo habitual y de ser necesario se procede a realizar la petición al proveedor.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-32	<p>"EL DESARROLLADOR" atiende al proveedor tanto para la carga y descarga de insumos, llevando para ello el control y garantizando los registros en el CAU</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-33	<p>"EL DESARROLLADOR" cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, materiales, accesorios herramientas y Equipos del Servicio, y estas actividades se realizan</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus



Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
	exclusivamente en las áreas fijadas para tales fines.		representantes autorizados
IE-34	"EL DESARROLLADOR" verifica que los gases provistos cumplan en cantidad y calidad con los requeridos y con la normativa vigente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-35	Los depósitos de gases no se llenan más del 90% de su capacidad útil	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-36	"EL DESARROLLADOR" registra diariamente en el CAU, el inventario físico de los cilindros, el traslado de ellos hacia los recintos asistenciales, y de todo control administrativo relativo a este Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-37	"EL DESARROLLADOR" se asegura de que los cilindros estén debidamente identificados	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-38	"EL DESARROLLADOR" mantiene la clara separación entre los cilindros llenos y los vacíos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-39	"EL DESARROLLADOR" asegura óptimas condiciones de mantenimiento, orden, limpieza, grado de humedad, temperatura y cualquier otro requerimiento exigido por los fabricantes, para el almacenamiento de los cilindros y demás insumos, materiales, Equipos, herramientas del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-40	"EL DESARROLLADOR" establece medidas de	Mayor	Revisión de la documentación recibida por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	control de rotación y trazabilidad		Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado
IE-41	"EL DESARROLLADOR" efectúa la distribución y retiro de botellas o cilindros a los recintos asistenciales que así lo requieran ya sea de forma anticipada y programada o urgente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-42	El Servicio de Gases Medicinales, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio Solicitudes de Servicio requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-43	El Servicio de Gases Medicinales, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio Solicitudes de Servicio de emergencia, requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-44	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "emergencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 (Mecanismo de Pagos) y/o en el Anexo 10 (Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-45	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "urgencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 (Mecanismo de Pagos) y/o en el Anexo 10 (Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-46	El Servicio responde a todos los pedidos "ordinarios" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 (Mecanismo de Pagos) y/o en el Anexo 10 (Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica)	Medía	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-47	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza, a través del sistema de televigilancia del Sistema de Control Central Automatizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Control de los Sistemas de alarmas para la detección de Fallas operacionales, de funcionamiento y clínicas</li> <li>• La lectura de los sensores</li> <li>• La verificación de la secuencia de funcionamiento de todos los elementos</li> <li>• El Registro de los datos y parámetros de toda la instalación (medición de niveles, presiones, etc.)</li> <li>• La verificación de la activación automática de los sistemas de seguridad, primarios, secundarios y terciarios</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-48	<p>En base a los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del Sistema de Automatización y Control Centralizado (televigilancia) y de la inspección directa, "EL DESARROLLADOR" procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer el correcto funcionamiento de todo sistema, instalación o Equipos del Proyecto afectados</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-49	<p>"EL DESARROLLADOR" lleva un control de los consumos en los puntos de uso, especificando el tipo de producto consumido, así como la unidad de medición (m3, kg., etc.) y el Área de consumo.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-50	<p>"EL DESARROLLADOR" se hace responsable de todas las pérdidas que se produzcan en los depósitos de almacenamiento y en las redes de distribución</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-51	<p>"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
IE-52	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24hs de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión por parte de la Dirección del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-53	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 90 %	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-54	"EL DESARROLLADOR" realiza, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en el Programa de Contingencias del Servicio aprobado.	Mayor	Revisión anual aleatoria del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-55	Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en el periodo pre operativo, y posteriormente durante todo el periodo de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Dirección del Hospital, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	Mayor	Revisión de la documentación recibida. Revisión trimestral del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado
IE-56	"EL DESARROLLADOR" cumple con la norma de calidad ISO 7369 I/II o equivalente	Mayor	Revisión de la documentación recibida por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado
<b>Emisión de Informes</b>			
IE-57	<p>"EL DESARROLLADOR" elabora informes mensuales indicando el siguiente contenido mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de consumos               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Consumos mensuales por producto</li> <li>o Consumos mensuales por punto de consumo</li> <li>o Comparativa de consumos con</li> </ul> </li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	periodos anteriores <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incidencias presentadas con sus tiempos de respuesta</li> </ul> </li> <li>▪ Calidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificados de calidad (análisis) de los diferentes productos en diferentes áreas</li> </ul> </li> </ul>		
IE-58	"EL DESARROLLADOR" elabora un Informe anual indicando el siguiente contenido mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control de consumos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consumos anuales por producto, proveedor, punto de consumo</li> <li>○ Estadísticas de consumos y comparativa de los previstos con los reales</li> </ul> </li> <li>▪ Incidencias                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Histórico de incidencias</li> <li>○ Medidas propuestas para la reducción de incidencias</li> </ul> </li> <li>▪ Calidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificados de calidad (análisis) de los diferentes productos en diferentes áreas</li> </ul> </li> <li>▪ Eficiencia de los sistemas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avances en el último año en la política de gestión de gases medicinales</li> <li>○ Propuesta de mejoras en infraestructuras, servicios, medioambientales, etc., para el siguiente año.</li> </ul> </li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-59	"EL DESARROLLADOR" mantiene registros detallados sobre las quejas recibidas en relación con la Central de Gases Medicinales, así como de las acciones tomadas en respuesta a dichas quejas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Mantenimiento preventivo del Sistema de Gases Medicinales</b>			
IE-60	El personal del Servicio realiza el Mantenimiento Preventivo conforme a las especificaciones y recomendaciones de cada fabricante, con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo y con carácter no	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>excluyente, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas generadores:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Depósitos criogénicos</li> <li>○ Doble Batería de Gases</li> <li>○ Sistemas de vacío</li> <li>○ Compresores</li> <li>○ Evaporadores</li> </ul> </li> <li>• Redes de distribución:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Líneas de suministro</li> <li>○ Conexiones flexibles de alta presión</li> <li>○ Mangueras de baja presión</li> <li>○ Reguladores de presión y reguladores de presión con caudalímetro</li> <li>○ Reguladores de presión para línea de gases medicinales</li> <li>○ Reguladores de presión integrados en las válvulas de cilindros</li> <li>○ Reguladores de baja presión</li> <li>○ Vacuoreguladores y equipos reguladores de vacío</li> <li>○ Elementos de sectorización, control, alarma y de emergencia</li> </ul> </li> <li>• Equipamiento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unidades terminales: tomas de gases, ganchos suspendidos</li> <li>○ Sistemas de control: local o remoto</li> </ul> </li> </ul>		representantes autorizados.
IE-61	"EL DESARROLLADOR" garantiza que todos los espacios donde se realizan rutinas de Mantenimiento se mantienen seguros durante la realización de dichas actividades.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-62	"EL DESARROLLADOR" garantiza que todos los espacios donde se ejecutan tareas de Mantenimiento se dejan en óptimas condiciones de seguridad, aseo, funcionalidad y operación.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-63	El personal del Servicio usa señalización establecida para indicar que se están realizando actividades que impiden el uso del área afectada, la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para acceso de los usuarios.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-64	<p>"EL DESARROLLADOR" utiliza insumos, herramientas y Equipos adecuados para cada sector, Unidad Funcional y/o espacio, aprobado oportunamente, por la Dirección del Hospital, y en cumplimiento de la Legislación vigente para la realización de las tareas del Servicio</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-65	<p>"EL DESARROLLADOR" verifica y gestiona las garantías de materiales, accesorios, Equipos, Máquinas y de todo otro elemento componente de la Instalación, durante el tiempo de vigencia de las mismas.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-66	<p>"EL DESARROLLADOR" registra en el sistema informático de Gestión de Mantenimiento, los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, con el objetivo de elaborar el historial correspondiente, indicando mínimamente, como mínimo y con carácter no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de la tarea realizada</li> <li>• Horas hombre asignadas a la actividad</li> <li>• Especificaciones de las Tareas de mantenimiento realizadas</li> <li>• Materiales, repuestos, insumos utilizados</li> <li>• Resultados obtenidos</li> <li>• Desempeño y requerimientos históricos de mantenimiento</li> <li>• Toda otra información relevante</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-67	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza semanalmente, la recorrida general por las Unidades Funcionales y salas de máquinas zonales verificando el correcto funcionamiento de Instalaciones, Sistemas y Equipos y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponda. Se verifica como mínimo y con carácter no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estanqueidad del sistema</li> <li>• Correcto funcionamiento de centrales de aire comprimido y aspiración</li> <li>• Control y verificación del flujo y de la presión del gas medicinal</li> <li>• Verificación de las tomas de gas medicinal en referencia a su señalización, funcionamiento y ausencia de fugas</li> <li>• Verificación de los sistemas automáticos de</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	seguridad para el accionamiento instantáneo de los sistemas secundarios y terciarios, en caso de Fallas de los principales		
IE-68	El personal del Servicio realiza tareas de Inspección de la Central de Gases, con una frecuencia mínima mensual, revisando valores de presión, posibles fugas, placas de identificación, o rotulación de señalización, estado general de la central y su correcto funcionamiento, y subsana los defectos detectados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-69	El personal del Servicio realiza Pruebas de Hermeticidad de la Central de gases, con una frecuencia mínima semestral, y subsana los defectos detectados.	Mayor	Revisión semestral aleatoria del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-70	"EL DESARROLLADOR" efectúa los cambios programados de los Repuestos de los componentes de la Central de Gases con la frecuencia establecido en el Programa de Mantenimiento Preventivo aprobado correspondiente, y según las recomendaciones de los fabricantes.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-71	El personal del Servicio inspecciona el tanque de oxígeno líquido definido en el Proyecto definitivo, realizando, entre otras y con carácter no excluyente, las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión diaria, registro de llenado, limpieza y retiro de hielo.</li> <li>▪ Revisión de válvulas y realización de pruebas acordadas con el proveedor.</li> <li>▪ Revisión de cercos metálicos y puerta del espacio, sistemas de cierre, iluminación, alarmas y manómetros.</li> <li>▪ Revisión de pernos de anclaje de estanques y componentes</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-72	El personal del Servicio efectúa, al menos 1 vez al mes, en los equipos de generación de aire medicinal y de vacío, con carácter no excluyente, las siguientes actividades: efectuar purgas; inspección y reposición de empaquetaduras, niveles de aceite, filtros, entre otros, además del mantenimiento y limpieza del tablero eléctrico.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-73	El personal del Servicio realiza el mantenimiento semanal de los sitios de acopio, de acuerdo a los requerimientos de seguridad establecidos por normativa vigente y por el proveedor, incluyendo la segregación de botellas o cilindros por espacio, señalización de advertencia y limpieza del espacio de la Central de Gases.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-74	El personal del Servicio realiza Inspección de las redes de gases, al menos semestral, que incluye la revisión de toda la red para monitorear el estado de manómetros, válvulas de corte, señalización, placas de identificación o rotulación de señalización de elementos y soportes, y subsana los defectos detectados	Mayor	Revisión semestral aleatoria del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-75	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza una Prueba de Hermeticidad de las redes, como máximo anualmente, y subsana los defectos detectados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-76	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza la pintura, como máximo, cada 3 (trs) años	Mayor	Revisiones anuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-77	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza Inspección como máximo semestralmente, que incluye la revisión de todas las tomas de gases y aspiración ubicadas en los espacios asistenciales, incluyendo las válvulas de corte, señalización, placas de identificación o rotulación, subsanando los defectos detectados	Mayor	Revisión semestral aleatoria del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-78	El Personal de "EL DESARROLLADOR" dispone de los siguientes equipos secundarios en respaldo, tales como: diagrama de flujos, reguladores de vacío, frascos de aspiración, humidificadores, entre otros, en caso de Falla del Equipo o elemento en uso	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-79	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza una Inspección como mínimo semestral, que incluye la revisión de todas las alarmas y cajas de válvulas, funcionamiento y señalización, subsanando los defectos detectados.	Mayor	Revisión semestral aleatoria del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-80	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza Prueba de Funcionamiento semestral, consistente en el reinicio (set up) de los presóstatos, y comprobación de la calibración de los manómetros, subsanando los defectos detectados	Mayor	Revisión semestral aleatoria del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-81	<p>"EL DESARROLLADOR" entrega al representante del Hospital y/o al Representante del ISSSTE establecido, quince (15) días hábiles antes de finalizado cada mes contractual, un cronograma de las Actividades de Mantenimiento a realizar, el mes siguiente, en los distintos Unidades Funcionales que incluya como mínimo y de manera no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de actividades de Mantenimiento en congruencia con el Programa de Mantenimiento Preventivo Programado planificado aprobado</li> <li>• En caso de modificaciones con lo establecido en el Programa de Mantenimiento Preventivo Planificado aprobado, indicación de horarios propuestos, alcances de todo tipo de cambios (Personal a cargo, procedimientos, etc.)</li> <li>• Solicitud de permisos de trabajo</li> <li>• Toda otra información que sea relevante</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-82	"EL DESARROLLADOR" realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Programado planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diarias de inspección, control y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-83	"EL DESARROLLADOR" entrega Equipos sustitutos, si procede, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			representantes autorizados.
IE-84	"EL DESARROLLADOR" implementa una solución Provisional, de ser necesario, con la finalidad de no afectar la continuidad de la prestación del Servicio, en un lapso máximo de 2 (dos) horas, cuando no sea posible resolver en los tiempos pautados alguna Falla reportada por la correspondiente Solicitud de Servicio, previo acuerdo sobre tiempo para solución definitiva consensuado con la Dirección del Hospital, si así lo establece el Contrato y/o sus anexos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

**2.6.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Gases Medicinales**

Los Rangos de Desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes documentos operativos, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "EL DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones de rutina del periodo considerado (correctivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones por eventos no previstos del periodo considerado (reactivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
03	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta en minutos del periodo considerado.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
04	Porcentaje Solicitudes de Servicio referidas a llamados de emergencia del periodo.	<[ ]%	[ ]-[ ]%	>[ ]%
05	Tiempo promedio de respuesta a llamados de emergencia del periodo	<[ ] minutos	[ ]-[ ] minutos	>[ ] minutos
06	Total de horas de inactividad no planeada en Unidades Funcionales o Espacios considerados	<[ ] horas	[ ]-[ ] horas	>[ ] horas

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel No Aceptable
	críticos del período			
07	Total de horas de inactividad no planeada en Unidades Funcionales o Espacios considerados no críticos del período	<[]horas	[] -[]horas	>[]horas
08	Porcentaje de éxito en la implementación de Procedimientos de emergencia del período	>[]%	[] -[]%	<[]%
09	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[]%	[] -[]%	<[]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

2.7.- Indicadores del Servicio de Jardinería

2.7.1.- Tablas de Indicadores Especificos del Servicio de Jardinería

NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Especificos presentara incongruencias en relación a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con este Servicio, establece la Legislación vigentes, se acuerda la preeminencia de dicha Legislación, sobre los contenidos del presente.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Jardinería aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-02	El Servicio de Jardinería implementa sus prestaciones en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-03	"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación, por parte de la Dirección del Hospital, según el Procedimiento de Revisión establecido en el	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	<p>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Jardinería, antes de implementar los cambios pretendidos.</p> <p>Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.</p>		<p>parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.</p>
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	<p>El <i>software</i> del Servicio de Jardinería funciona correctamente, permitiendo gestionar eficientemente los sub procesos del Servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio que le hace llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia y con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>) y en el Anexo 4 (<i>Mecanismo de Pagos</i>).</p>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.</p>
IE-05	<p>El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el <i>software</i> del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.</p>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.</p>
IE-06	<p>"EL DESARROLLADOR" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación, móviles, suficientes y en perfecto estado de funcionamiento, para que los mismos se mantengan en contacto con sus supervisores, o en su defecto con los Encargados de Turno, y con el Centro de Atención al Usuario (CAU).</p>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.</p>
IE-07	<p>Los intercomunicadores del Servicio no interfieren con las frecuencias de las de otros servicios, en especial con la del Servicio de Seguridad y Vigilancia.</p>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.</p>
IE-08	<p>Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.</p>	Menor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.</p>

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-09	El correo electrónico propio del Servicio, funciona correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-10	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de uniformes, consumibles, elementos de señalización, herramientas, equipos, podadoras, desbrozadoras, carretillas, palas, tijeras, hilo, escaleras, plataformas y todo otro elemento necesario para el correcto funcionamiento del Servicio aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes indicadores.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-11	"EL DESARROLLADOR" utiliza insumos, herramientas y sus fichas técnicas especificando composición, compatibilidad y uso recomendado, y equipos adecuados para cada sector y/o espacio, aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital, y en cumplimiento de la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los Legajos del Personal del mismo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-12	"EL DESARROLLADOR" cuenta con Listado de insumos, Materiales, Herramientas y sus fichas técnicas especificando composición, compatibilidad y uso recomendado, y Equipos aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital y en cumplimiento de la Legislación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-13	"EL DESARROLLADOR" utiliza productos químicos en el marco del respeto al medio ambiente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los Legajos del Personal del mismo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-14	"EL DESARROLLADOR" provee, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en el Contrato y sus anexos, o en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los Legajos del Personal del mismo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-15	El personal responsable y la totalidad del personal del Servicio, dependen organizacionalmente del Servicio	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética.		por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-16	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente las demandas de los Usuarios.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-17	<p>El personal del Servicio , cumple con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con Documentación legal habilitante para la función que desempeñe (cartilla nacional de salud, y/o todo tipo de autorización establecida por Legislación vigente).</li> <li>• Cuenta con registro de capacitación actualizado</li> <li>• Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso.</li> <li>• Usa identificación establecida</li> <li>• Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>• Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>• Usa gorro con visera</li> <li>• Usa gafas de seguridad</li> <li>• Usa mascara de protección facial (para tareas de poda de árboles y trabajos semejantes).</li> <li>• Usa máscaras (cuando corresponda)</li> <li>• Usa guantes de protección contra riesgos mecánicos.</li> <li>• Usa guantes de látex reformados descartables.</li> <li>• Usa tapaboca protector tricapa (para tareas de fumigación)</li> <li>• Usa botas de hule (cuando corresponda)</li> <li>• Usa protección auditiva (para tareas de podado mecánico)</li> <li>• Todo otro elemento de protección personal necesario</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-18	"EL DESARROLLADOR" dispone de una brigada que apoya en emergencias derivadas de caídas de	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio

8

*[Handwritten signature]*

R

Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
	árboles que originen bloqueo de vialidades, accesos o daños de infraestructura o de Instalaciones dentro del predio del Hospital disponible las 24 (veinticuatro) horas del día todos los días del año.		por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-19	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación aplicable vigente, en todas las etapas del proceso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-20	El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo en forma continua de acuerdo los horarios y Turnos asignados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-21	Las tareas del Servicio de Jardinería, no interfieren con las actividades propias del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-22	El Servicio de Jardinería, atiende el 100% de las Solicitudes de Serviciorequeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-23	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "emergencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-24	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "urgencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-25	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			Hospital o sus representantes autorizados.
IE-26	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24 horas de completada la evaluación y están siempre disponibles para revisión del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-27	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Jardinería, obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 75 %.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	El Servicio realiza todas las tareas de acuerdo al Diseño de Paisaje e Interiores aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-29	Toda modificación del Diseño de Paisaje e Interiores se presenta para la aprobación por parte de la Dirección del Hospital, previo a su implementación.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-30	"EL DESARROLLADOR" mantiene en perfecto estado de conservación las señalizaciones y/o barreras físicas que indican que los jardines son Zonas Restringidas al acceso público.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-31	El personal del Servicio antes de comenzar la tarea, coloca señalización establecida para indicar que se están realizando actividades que impiden el uso del área afectada, la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para el acceso de los usuarios.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-32	"EL DESARROLLADOR" obtiene los permisos necesarios con la autoridad ambiental correspondiente, para realizar los trabajos de poda	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			Hospital o sus representantes autorizados.
IE-33	<p>"ELDESARROLLADOR" realiza un mantenimiento diario de los jardines con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo y con carácter no excluyente, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro de los residuos, manteniendo las áreas verdes libres de objetos inapropiados: vidrios, ladrillos, piedras, colillas de cigarrillos, excremento de animales. (actividad realizada de manera complementaria con el Servicio de Limpieza)</li> <li>• Rastrillado y recolección de hojas y ramas caídas</li> <li>• Control del buen estado de funcionamiento del sistema de riego</li> <li>• Operación del sistema de riego, de acuerdo a las características climatológicas, al tipo de vegetación existente, y en los horarios establecidos</li> <li>• Poda cosmética de arbustos, árboles y plantas, dañados o enfermos, permanentes o de temporada, de acuerdo a la buena práctica de horticultura (Prácticas Prudentes de la Industria), o cuando hayan perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, y si procede, su reemplazo por otros de idénticas características.</li> <li>• Control de la existencia de hierba mala o plagas, procediendo a su extracción, incluso la que crece entre el pavimento de los espacios y circulaciones exteriores.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-34	"EL DESARROLLADOR "opera el sistema de riego en horarios de menor actividad del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-35	"EL DESARROLLADOR" verifica que el sistema de riego aplica a las plantas la cantidad de agua necesaria.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-36	"EL DESARROLLADOR" realiza las tareas de	Media	Revisiones mensuales aleatorias

*(Handwritten signatures and marks)*

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	Mantenimiento Preventivo de Jardines y de las plantas de interiores fuera de los horarios de mayor afluencia de pacientes y visitas al Hospital.		del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-37	<p>“EL DESARROLLADOR” realiza un mantenimiento diario de las jardineras y maceteros de acuerdo a la buena práctica de horticultura (Prácticas Prudentes de la Industria), con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retiro de hojas, flores muertas y malas hierbas o control de plagas.</li> <li>- Retiro de plantas en mal estado y se procede a su reemplazo por otra de la misma especie, cuando hayan perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales.</li> <li>- Cuidado del estado de las macetas y demás artículos de ambientación, procediendo a su reparación, y si si fuera necesario, su reemplazo por otro de idénticas características.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-38	<p>“EL DESARROLLADOR” realiza un mantenimiento periódico de los jardines de acuerdo a la buena práctica de horticultura (Prácticas Prudentes de la Industria), con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores para el mantenimiento diario) como mínimo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poda estacional y/o periódica de árboles, plantas y arbustos a fin de mantener crecimiento sano y minimizar riesgos.</li> <li>- Tratamiento del césped, a fin de lograr una apariencia estética, uniforme y sin parches</li> <li>-Perfilado y poda de césped cuantas veces sea necesario según precipitaciones y tecnología (tipo de maquinaria) relativa al tipo de especie utilizada, con bordes recortados, sin parches y a una altura uniforme de 2 a 3 cm.</li> <li>-Abono, se aplican productos aprobados y según la especie, el tipo apropiado (orgánicos, minerales, químicos) y con la periodicidad requerida.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
	<p>-Control de Plagas y enfermedades, mediante la utilización de productos insecticidas autorizados.</p> <p>• Plantado de césped y reposición de especies, según planificación establecida en el correspondiente Programa aprobado y adecuado con el Proyecto Paisajístico original aprobado por "EL ISSSTE", eligiendo los Días Hábiles y horarios apropiados para evitar molestias o interferir con las actividades del Hospital..</p>		
IE-39	<p>"EL DESARROLLADOR" respeta las relaciones y diluciones de los productos utilizados para el desarrollo y mantenimiento de jardines, aprobadas previamente por la Dirección del Hospital y de acuerdo con las indicaciones de sus fabricantes.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-40	<p>"EL DESARROLLADOR" suministra los arreglos florales de interior, para los eventos que la Dirección del Hospital lo solicite, considerando un evento al mes.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-41	<p>"EL DESARROLLADOR" riega la totalidad de los árboles de predio por medio del sistema de riego instalado o por camiones cisterna.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-42	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza tratamiento de las heridas por corte, extracción de tocones de árboles talados y tratamiento químico al suelo en caso de enfermedades en sistema radicular, con productos y dosis adecuadas, conforme la Legislación vigente en materia ecológica en el Distrito Federal.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-43	<p>El personal del Servicio trata las heridas por corte con producto fungicida energético de impregnación y productos impermeables.</p> <p>Dichos productos y sus dosis son permitidos por la Legislación vigente en materia ecológica en el Distrito Federal.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-44	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza la ubicación de los materiales, insumos, herramientas, equipos de Control de Plagas, en depósitos, áreas o mobiliario específicos, cerrados con llave a cargo de personal</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	responsable de cada proceso involucrado.		autorizados.
<b>FUMIGACIÓN</b>			
IE-45	"EL DESARROLLADOR" realiza tratamientos fitosanitarios (fumigaciones) necesarios para prevenir cualquier enfermedad o plaga.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-46	El personal del Servicio realiza, como mínimo, tres fumigaciones preventivas anuales según el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-47	El Personal especialmente capacitado observa, informa y registra, mensualmente sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Localización de plagas</li> <li>▪ Factores que puedan haber dado lugar a su origen (las causas)</li> <li>▪ Factores que puedan haber favorecido la proliferación de la infestación.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-48	"EL DESARROLLADOR" implementa las acciones correctivas necesarias (modificación de procedimientos preventivos, propuesta de cambio de productos utilizados, modificación de frecuencia de los seguimientos, elaboración de recomendaciones para usuarios, etc.), de forma particular o general, en caso que se presente cualquier enfermedad o plaga.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-49	La totalidad de productos y dosis usados cumplen con la Legislación vigente en materia ecológica en el Distrito Federal y se encuentran aprobados por la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>LIMPIEZA DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE TRABAJO</b>			
IE-50	"EL DESARROLLADOR" usa limpiadores autorizados por el fabricante y/o por la Legislación vigente, para la limpieza de las herramientas y equipos de trabajo del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-51	Todo el material, herramientas y Equipos utilizados	Media	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	en el Servicio, se someten a una rigurosa limpieza diaria.		del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-52	En el espacio donde se realiza el aseo de elementos, herramientas y Equipos del Servicio, se coloca señalización aprobada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

**2.7.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Jardinería**

Los Rangos de Desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes documentos operativos, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "EL DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel Inaceptable
01	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones de rutina del periodo (correctivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas por eventos no previstos del periodo (reactivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
03	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta en minutos del periodo.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
04	Porcentaje Solicitudes de Servicio referidas a llamados "urgentes" del periodo.	<[ ] %	[ ]-[ ] %	>[ ] %
05	Tiempo promedio de respuesta a llamados "urgentes" del periodo.	<[ ] minutos	[ ]-[ ] minutos	>[ ] minutos

06	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[]%	[]-[]%	<[]%
Capacidad Sigma del Proceso				

**2.8.- Indicadores del Servicio de Ropería**

**2.8.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Ropería**

NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Específicos presentara incongruencias en relación a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con este Servicio, establece la Legislación vigentes, se acuerda la preeminencia de dicha Legislación, sobre los contenidos del presente..

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Ropería aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-02	"EL DESARROLLADOR" presta los Servicios e implementa sus prestaciones en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-03	"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación, por parte de "EL ISSSTE", según el Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Ropería, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	El <i>software</i> del Servicio de Ropería funciona correctamente, permitiendo gestionar y registrar la totalidad de las acciones vinculadas con los sub procesos centrales del Servicio, y seguir el desarrollo	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	de las Solicitudes de Servicio que le hace llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia y con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).		representantes autorizados
IE-05	El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el <i>software</i> del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-05	"EL DESARROLLADOR" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación, móviles, suficientes y en perfecto estado de funcionamiento, para que los mismos se mantengan en contacto con sus supervisores, o en su defecto con los Encargados de Turno, y con el Centro de Atención al Usuario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-06	Los intercomunicadores del Servicio no interfieren con las frecuencias de los de otros servicios, en especial con la del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-07	Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	El correo electrónico propio del Servicio, funciona correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-09	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de espacios, mobiliario, <i>hardware</i> , <i>software</i> , indumentaria y elementos de protección personal, insumos químicos con sus correspondientes fichas técnicas especificando composición, compatibilidad y uso recomendado, bolsas, contenedores, carros de transporte, vehículos de traslado, equipos y maquinarias para lavado, secado y planchado (en Planta de Procesamiento Externa), elementos de señalización, herramientas, y todo tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio, aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes indicadores.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	"EL DESARROLLADOR" provee para el	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias



Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	Transporte de Ropa desde y hacia la Planta de Procesamiento Externa (Lavandería), vehículo/s que cumplen con la Legislación vigente y además: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Son diferenciados para transporte de ropa sucia y limpia</li> <li>○</li> <li>▪ Están debidamente compartimentado/s para ropa sucia y limpia.</li> <li>▪ Poseen un elevador hidráulico</li> <li>▪ Poseen señalización acústica de marcha atrás</li> </ul>		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-11	Los carros de transporte de ropa sucia son carros jaula cerrados con funda de plástico o tina con tapa y se utilizan únicamente para el transporte de este tipo de ropa	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-12	Los carros de transporte de ropa limpia son carros con bandejas cerradas, de modo que no puedan intercambiarse y se utilizan únicamente para el transporte de este tipo de ropa	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-13	"EL DESARROLLADOR" suministra las bolsas y contenedores para la recolección de la ropa sucia, en número suficiente para la correcta ejecución del servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-14	Las bolsas de ropa sucia son: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de tela o plástico impermeable</li> <li>▪ con sistema antigoteo o hidrosolubles,</li> <li>▪ con sistema de cierre adecuado</li> <li>▪ de distintos colores para los distintos tipos de ropa</li> <li>▪ de calibre, colores y logotipos de acuerdo con el Manual de Identidad Institucional de "EL ISSSTE", los cuales se renovarán conforme lo solicite la Dirección del Hospital (para reposiciones).</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-15	Todos los carros de ropa limpia y sucia son: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de materiales susceptibles de limpieza y desinfección,</li> <li>▪ durables y resistentes a la corrosión.</li> <li>▪ de estructura adecuada a las necesidades de transporte dentro de las instalaciones,</li> <li>▪ las ruedas tienen sistema de amortiguación de ruidos.</li> <li>▪ De fácil movilización</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-16	"EL DESARROLLADOR" gestiona y actualiza, para la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), la	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	correspondiente habilitación de funcionamiento, en los términos establecidos por la Legislación vigente en la materia.		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-17	"EL DESARROLLADOR" cuenta con listado de insumos con sus correspondientes fichas técnicas especificando composición, compatibilidad y uso recomendado, materiales, maquinarias y Equipos aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital y en cumplimiento de la Legislación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-18	"EL DESARROLLADOR" provee, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y con toda otra condición establecida en el Contrato, sus anexos o en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los expedientes del Personal por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-19	"EL DESARROLLADOR" designa, como responsable del servicio a un Encargado con no menos de cinco (5) años de experiencia laboral y de tres (3) años en funciones similares en servicios de este tipo en hospitales o instituciones análogas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los expedientes del personal del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-20	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente a los requerimientos del personal y demás usuarios del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-21	El personal del Servicio asignado a las tareas de Ropería cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeña (Cartilla Nacional de salud y/o todo tipo de documentación establecida por Legislación vigente)</li> <li>▪ Cuenta con registro de capacitación actualizado</li> <li>▪ Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las etapas del proceso.</li> <li>▪ Usa identificación establecida</li> <li>▪ Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>▪ Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> <li>• Usa gorro</li> <li>• Usa guantes ( de látex reforzado)</li> <li>• Usa tapaboca protector (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa lentes de protección (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa protección auditiva (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa protección lumbar</li> <li>• Todo otro tipo de elemento de protección requerido.</li> </ul>		
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-22	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la legislación aplicable vigente, en la realización de todas las rutinas del Servicio	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-23	El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo según los horarios y Turnos asignados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-24	Las tareas del Servicio de Ropería no interfieren con las actividades propias del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-25	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza las tareas de recolección de ropa sucia y entrega de ropa limpia, exclusivamente, por los circuitos de limpio y sucio en todo su trayectoria, fijadas en el correspondiente Manual de Operación del Servicio de Ropería aprobado	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-26	El Servicio de Ropería, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio Solicitudes de Servicio requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de hallazgos	Método de Supervisión
IE-27	El Servicio de Ropería, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio Solicitudes de Servicio de emergencia, requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "emergencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-29	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "urgencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-30	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por el Hospital para el Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-31	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24 (veinticuatro) horas de completada, la evaluación y están siempre disponibles para revisión por parte de la Dirección del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-32	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85 %	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-33	Se cumple con el examen médico general de salud anual y con la inmunización específica para todo el personal del Servicio de Ropería que regularmente trabaja con la ropa sucia, infectada y/o con desechos ofensivos tanto en el sector de Ropería del Hospital como en la Planta Externa	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Recolección de ropa sucia en Unidades Funcionales</b>			
IE-34	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza recolecciones adicionales a las establecidas en el Programa Diario de Rutinas aprobado, en los casos en que personal autorizado de las Unidades Asistenciales lo requiera a través del CAU, debido a : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el receptáculo destinado a almacenar la ropa sucia sobrepasa el 75% de su capacidad.</li> <li>• Que los depósitos de ropa sucia se</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	encuentren malolientes o desordenados.		
IE-35	Los depósitos sectoriales de ropa sucia no se destinan a ninguna otra función.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-36	Las bolsas de ropa sucia son depositadas cerradas e identificadas con el nombre y/o código de la Unidad Funcional de Generación, dentro de los contenedores ubicados en los depósitos de cada Unidad Asistencial, por el personal de limpieza encargado de la recolección inicial. <b>NOTA:</b> En el caso de que sea el personal asistencial el que procede a depositar la ropa sucia en los contenedores, sin haber realizado las tareas descritas en el presente Indicador, el operario de "EL DESARROLLADOR" que realiza la recolección, es el responsable de embolsar, cerrar e identificar las bolsas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-37	Las bolsas están etiquetadas según la pre-clasificación y conteo realizado en cada Unidad Asistencial por el personal del Servicio de Limpieza, en apoyo del personal asistencial, según criterios de clasificación y colores aprobados por la Dirección del Hospital e integrado al Manual de Operación del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-38	La ropa sucia del Personal Asistencial de áreas críticas (médicos, enfermeras,) y otras que corresponda es clasificada, embolsada, etiquetada y llevada a los contenedores de ropa sucia de los depósitos específicos en cada Unidad Asistencial, por el personal del Servicio de Limpieza, salvo indicación en contrario de la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-39	El personal de recolección de ropa sucia del Servicio de Ropería, lleva durante todo el recorrido la Planilla de Control de Retiro actualizada, que contiene como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de la cantidad y tipo de prendas según la información contenida en la etiqueta identificadora de cada bolsa</li> <li>• Datos de Unidades Asistenciales de Generación.</li> <li>• Hora y fecha</li> <li>• Firma y aclaración de personal autorizado de cada Unidad Asistencial</li> <li>• Firma y aclaración del personal de recolección</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por las Bases, el Contrato, sus Anexos o la Legislación.</li> <li>▪ Una copia de la planilla se entrega al responsable autorizado de cada Unidad Asistencial.</li> </ul>		
IE-40	Las bolsas de ropa sucia no se arrastran por el piso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-41	Las bolsas se colocan cuidadosamente, no se tiran, dentro del carro.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-42	El carro está siempre tapado a lo largo del recorrido de recolección	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-43	El nivel de llenado de los carros no sobrepasa nunca los 2/3 de su capacidad.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-44	Las cortinas de todo tipo son retiradas por el personal de limpieza para su lavado como mínimo una vez al mes o cuando se detecten manchas a simple vista, y colocadas en bolsas diferenciadas en el local de ropa sucia, donde serán retiradas por el personal de Ropería encargado, y llevadas a la Ropería Central.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-45	Los carros y las fundas utilizados en la recolección de la ropa sucia son lavados y desinfectados diariamente con detergente y solución germicida, aun cuando no sean utilizados por trabajadores de "EL DESARROLLADOR".	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-46	Finalizado el recorrido, se confecciona la Planilla de Control final de retiro de Ropa Sucia (Formato de Registro).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<p><b>Manipulación de ropa sucia</b></p> <p><b>NOTA:</b> El personal del Servicio de Limpieza de "EL DESARROLLADOR" es el responsable de retirar o colaborar con el personal de enfermería en la remoción pre-clasificación, embolsado, etiquetado y traslado de la ropa usada, al depósito primario de ropa sucia del sector en un todo de acuerdo con los Indicadores</p>			

Código	Indicador	Categoría de Hallazgos	Método de Supervisión
<b>contenidos al respecto en el Apartado Indicadores del Servicio de Limpieza del Apéndice A del Anexo 10 (Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica)</b>			
IE-47	El personal de Recolección de Ropa Sucia verifica que las bolsas retiradas de unidades funcionales de riesgo lleven la etiquetan indicando la cantidad, tipo y procedencia y con un rótulo de "PELIGRO, ROPA CONTAMINADA"	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-48	El personal de Recolección de Ropa Sucia, por ningún motivo abre las bolsas (rojas) con rótulo de "PELIGRO, ROPA CONTAMINADA".	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Entrega de ropa limpia</b>			
IE-49	Las bolsas de ropa limpia entregadas por la Lavandería bajo ningún concepto se abren, hasta el momento de su utilización en cada Unidad Asistencial.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-50	Las bolsas de la ropa limpia nunca se arrojan al piso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-51	Los carros de distribución de ropa limpia siempre se llevan cerrados o cubiertos, según corresponda.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-52	Los paquetes de ropa limpia se entregan de manera directa al Responsable de cada Unidad Asistencial, que tenga asignada la tarea de recepción del material, quienes los acomodan en el lugar específico y acondicionado para tal fin, salvo indicación en contrario de la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-53	Los uniformes limpios del Personal Asistencial de áreas críticas (médicos, enfermeras.) y otros que correspondan se entregan en cada Unidad Asistencial de origen, salvo indicación en contrario de la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-54	Los paquetes de ropa limpia a esterilizar se entregan al CEYE para su procesamiento, almacenamiento y entrega a cada Unidad Asistencial que lo requiera, salvo indicación en contrario de la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
IE-55	El Personal de Distribución de ropa limpia, del Servicio de Ropería, lleva durante todo el recorrido la Planilla de Control de Entrega actualizada.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-56	La Planilla de Control de Entrega (Formato de Registro) de ropa Limpia, contiene como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro de constancia de que se entrega la misma cantidad y tipo de prendas que se han retirado sucias con anterioridad, cuando corresponda (Copia de la Planilla de Recolección)</li> <li>▪ Firma y aclaración de recepción conforme de personal autorizado de la Unidad Asistencial</li> <li>▪ Constancia para el caso de existir faltantes o diferencias, cuando corresponda.</li> <li>▪ Vale por faltante y/o devolución (si fuera necesario), cuando corresponda.</li> <li>▪ Datos de Unidades Asistenciales de entrega</li> <li>▪ Hora y fecha</li> <li>▪ Firma y aclaración del Personal de Entrega</li> <li>▪ Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por las Bases de Licitación.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-57	En el momento del mes en el que se programa la extracción de las cortinas, se entrega un juego de reposición que es colocado inmediatamente por el personal encargado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Manipulación de Ropa Limpia en Unidades Funcionales</b> <b>NOTA:</b> El personal del servicio de Limpieza de "EL DESARROLLADOR" es el responsable de colocar o colaborar con el personal de enfermería en la colocación de ropa limpia, sábanas y ropa limpia de pacientes en un todo de acuerdo con los Indicadores contenidos al respecto en el Apartado Indicadores del Servicio de Limpieza del Apéndice A del Anexo 10 Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica			
<b>Gestión de ropa limpia y sucia en Ropería Central</b>			
IE-58	"EL DESARROLLADOR" entrega la dotación de ropa limpia, según la disponibilidad requerida para la prestación de los servicios asistenciales, según los listados de provisión propuestos, y aprobados durante la revisión del Manual de Operaciones del Servicio. El cual incluirá como mínimo, y de carácter no excluyente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ropa de cama y de baño, para las áreas de Hospitalización y Diagnóstico: sábanas, fundas, cubre colchones, colchas, toallas</li> <li>▪ Ropas y prendas para pacientes</li> <li>▪ uniformes de áreas quirúrgicas y de áreas críticas del personal médico y de enfermeras</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>estéril a través del Servicio de CEYE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correas de contención, ameses y fundas</li> <li>• Bolsas de lavandería</li> <li>• Otros requeridos por el Contrato</li> </ul> <p>NOTA: No se incluyen uniformes del personal de "EL DESARROLLADOR" ni los uniformes que proporciona "EL ISSSTE" a su Personal.</p>		
IE-59	"EL DESARROLLADOR" entrega la ropa nueva lavada a fin de eliminar el almidonado original	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-60	"EL DESARROLLADOR" lleva control de la ropa delicada y prendas especiales (correas de contención, ameses, fundas, etc.), las que se maneja en forma separada del resto de la ropa tanto en la recolección como en la entrega	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-61	El número detallado de reposiciones por categoría profesional son los aprobados por la Dirección del Hospital. Como referencia, se consideran por persona, cuatro uniformes más el calzado y la reposición se realiza por desgaste o rotura.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-62	La ropa suministrada por "EL DESARROLLADOR" se adecua a las características establecidas por la Dirección del Hospital en su catálogo de ropa y uniformes.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-63	Los uniformes se entregan según los tamaños y tallas requeridas; presentan marcado y etiquetado de identificación.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-64	"EL DESARROLLADOR" dispone en sus instalaciones de un almacén con todo tipo de prendas limpias, que serviría como "margen de seguridad", de cara a garantizar el Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-65	Se cumple con la reposición de las prendas por desgaste según Programa de reposición de prendas aprobado, o cuando sea solicitado con motivo justificado, por los responsables del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-66	"EL DESARROLLADOR" mantiene el inventario de la ropa suficiente para cada Unidad Funcional, en función de los requerimientos establecidos y detallados en el Manual de Operación del Servicio	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
	aprobado.		representantes autorizados.
<b>Gestión de ropa sucia</b>			
IE-67	Se realiza la recepción de los carros de ropa sucia en el sector específico de la Ropería Central junto con las Planillas de Control de Recolección (Formato de Registro) de cada Unidad Asistencial	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-68	Se registran los datos contenidos en las Planillas de Control de Recolección (Formato de Registro) de cada Unidad Asistencial, (procedencia, tipo y cantidades de prendas), en el correspondiente software de gestión y control de stock del Servicio de Ropería.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-69	Se procede al conteo o pesaje de bolsas, según metodología adoptada, y se registra en el <i>software</i> del Servicio	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-70	Salvo excepción autorizada, bajo ningún concepto se abren las bolsas de ropa sucia infectocontagiosa en esta etapa del proceso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Gestión de ropa limpia</b>			
IE-71	Se verifica que las bolsas de ropa recibida, proveniente de la Lavandería reúna las condiciones de asepsia y calidad requeridas en cuanto a clasificación, doblado y etiquetado para su utilización en el Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-72	Se realizará el control documental de los formatos de registro verificando que las cantidades recibidas, provenientes de la Lavandería, coincidan con las cantidades de ropa sucia entregadas el día anterior.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-73	De ser necesario se solicita comprobante o vale por faltante o devolución de los paquetes de ropa que no reúna las condiciones óptimas de calidad.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-74	Se realiza el pesaje de la ropa limpia conjuntamente con el personal del Hospital designado, en la báscula instalada en la Ropería	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-75	Se almacenan los paquetes de ropa limpia hasta su distribución, en las estanterías, armarios cerrados o carros, previamente lavados y desinfectados con solución germicida.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-76	Los carros y/o bolsas de distribución de ropa limpia se encuentran limpios y desinfectados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-77	Se colocan en los carros las bolsas de ropa limpia, con la etiqueta de identificación indicando cantidad, tipo de prendas y Unidad Asistencial de pertenencia	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-78	Se entregan los uniformes del personal médico y de enfermería de las áreas críticas y otros que correspondan, en los horarios y lugares establecidos al efecto por la Dirección del Hospital y se registra en el <i>software</i> del servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Transporte y procesamiento en Planta Externa</b>			
<b>Transporte desde el Hospital a Planta Externa</b>			
IE-79	El despacho de la ropa sucia se realiza, salvo autorización expresa de la Dirección del Hospital, en horarios y turnos convenidos con la persona encargada del transporte hacia la Planta Externa, y establecidos en el Manual de Operación del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-80	El o los Responsable/s del retiro y traslado a Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), de la ropa sucia, elabora/n la documentación correspondiente, donde se registra la cantidad de Bolsas etiquetadas que se destinan a la lavandería, corroborada por el supervisor de Ropería	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-81	Las tareas de despacho de ropa sucia hacia Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), se realizan exclusivamente en la zona del andén de carga y descarga destinada a tal fin.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-82	Se realiza la limpieza y desinfección del vehículo de transporte y de los carros y/o bolsas, una vez entregada la ropa sucia en destino.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
<b>Transporte desde Planta Externa al Hospital</b>			
IE-83	Se realiza el transporte de ropa limpia de manera que la misma llegue al Hospital en los turnos y horarios detallados en el Manual de Operación del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-84	La ropa limpia se devuelve al Hospital en contenedores limpios acondicionados debidamente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-85	Los contenedores y/o carros se colocan en los vehículos ya desinfectados en el compartimento exclusivo para transporte de ropa limpia.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-86	La persona encargada de transportar la ropa limpia lleva la documentación correspondiente con el detalle de la ropa a entregar (Formato de Registro).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Procesamiento en Planta Externa</b>			
IE-87	La Planta de Procesamiento (Lavandería), cuenta con, y respeta la "barrera sanitaria" (división física y funcional que separa la zona "sucia" de la zona "limpia")	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-88	La carga de la ropa sucia y la expulsión y desagüe se realiza en la "zona sucia" o contaminada.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-89	La descarga de la ropa lavada se realiza en la "zona limpia"	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-90	La "zona limpia" tiene una presurización superior a la "zona sucia" o contaminada.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-91	Los pisos, instalaciones y equipos se encuentran limpios y se desinfectan periódicamente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-92	Los operarios que se desempeñan en la "zona sucia" y en la "zona limpia" no transitan, ni efectúan labor alguna en el área opuesta a la de su tarea.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Clasificación final de ropa sucia</b>			
IE-93	<p>Se realiza el conteo y la clasificación final de la ropa sucia según sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ropa de cama, sábanas, toallas</li> <li>o Ropa delicada o especial</li> <li>o Uniformes de personal (médicos, enfermeras, de áreas crítica, otros según corresponda)</li> <li>o Ropa de color</li> <li>o Ropa manchada con desechos biológicos</li> <li>o Otras clasificaciones requeridas por la Dirección del Hospital</li> </ul> <p>Dentro de cada categoría anterior la ropa se agrupa según:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de los textiles (composición: algodón, polyester, etc.)</li> <li>• Tipo de suciedad</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-94	En ninguna etapa de las tareas de procesamiento la ropa se tira al piso	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-95	Se verifica la presencia de objetos extraños mediante	Media	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	la utilización de detectores de metales a fin de evitar movimiento innecesario de la ropa, y la producción de lastimaduras por parte del personal en caso de hallarse elementos punzocortantes, y se procede a retirarlos y descartarlos.		de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-96	En el área de conteo y clasificación se ubican contenedores de residuos comunes y contenedores de residuos para material punzocortante.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Lavado</b>			
IE-97	Según el tipo de ropa se programa el procedimiento de lavado diario armando las cargas según el proceso requerido y los productos que se utilizarán, en estricto cumplimiento de los Procedimientos establecidos en el Manual de Operación del Servicio y la Legislación vigente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-98	"EL DESARROLLADOR" emplea un sistema de prelavado para garantizar el retiro de todo resto de materia orgánica en la ropa.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-99	Se cumple con el tratamiento especificado para el lavado por separado de la ropa considerada infecciosa, y en cumplimiento con la normativa vigente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-100	Se utilizan productos químicos (desinfectantes y antisépticos) para la desinfección de la ropa sucia ya sea por inmersión o pulverización	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección Hospital o sus representantes autorizados
IE-101	Todos los productos químicos utilizados son dosificados automáticamente, a través de equipos dosificadores, a fin de garantizar la concentración exacta necesaria de los mismos, a lo largo del proceso de lavado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del

Código	Indicador	Categoría del Rish	Método de Supervisión
			Hospital o sus representantes autorizados
IE-102	Los Productos químicos a utilizar cuentan con certificación de calidad por parte de Autoridad competente, de biodegradabilidad y hojas de datos de seguridad.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-103	Las bolsas hidrosolubles de utilizarse, se introducen, cerradas directamente en las lavadoras	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-104	Las bolsas no hidrosolubles, de utilizarse, se abren cuidadosamente para colocar las prendas en las lavadoras	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-105	La ropa 100% de algodón se somete a un proceso de termo desinfección a alta temperatura.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-106	La ropa que contiene poliéster se desinfecta mediante cloro.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-107	En la ropa delicada (neonatos - lactantes y similares) no se utiliza cloro, se somete a un procedimiento de lavado y desinfección especial, adecuado para este tipo de prendas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-108	La temperatura de los enjuagues decrece gradualmente para minimizar la posibilidad de marcar las arrugas.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
			Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Secado</b>			
IE-109	Una vez que la ropa se retira de las máquinas lavadoras, se coloca en las secadoras, manteniendo la organización y clasificación de la etapa anterior.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-110	Los equipos de secado se programan de acuerdo a las características de la prendas (tipo de textil, vida útil, etc.), aplicando las temperaturas recomendadas por los fabricantes para cada grupo.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Inspección de Ropa Lavada</b>			
IE-111	Se verifica a simple vista que no haya rastros de suciedad, de observarse, se procede a apartar dichas prendas para someterlas a un re lavado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-112	Se verifica que la ropa lavada no contiene un grado de humedad mayor al 2%.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-113	Se verifica que no queden vestigios de los productos químicos utilizados en el proceso de lavado, de existir, se procede a apartar dichas prendas para someterlas a un re lavado	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-114	Se verifica que no existan en las prendas objetos extraños, como hilachas, cabellos, etc., de existir se procede a eliminarlos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del



Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
			Hospital o sus representantes autorizados
IE-115	Se inspecciona el estado de la ropa a fin de detectar la necesidad de reparación por defectos físicos (descocidos, pequeñas roturas, etc.), en cuyo caso se colocan en bolsas diferenciadas para su envío al sector de costura.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-116	Se elabora reporte periódico (diario o según plazo convenido en el Manual de Operación) de roturas y reparaciones para su presentación a la Dirección del Hospital, a fin de que este determine si es apropiado y/o detalle la ropa que debe ser descartada.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Costura</b>			
IE-117	"EL DESARROLLADOR" realiza la costura de las prendas dañadas acordadas con la Dirección del Hospital, para su entrega en las condiciones de calidad establecidas en el Programa de Reposición de Prendas, integrado al Manual de Operación aprobado del Servicio de Ropería.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-118	La reparación de prendas incluye el zurcido, remendado, colocación de botones, colocación de cintas y elásticos, etc.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-119	Los defectos físicos (cortes, agujeros) presentes en las prendas, tónicas, campos de pacientes, campos quirúrgicos, son reparados con parches termo sellados que son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durables</li> <li>• Hechos del mismo material a emparchar</li> <li>• Permiten una esterilización adecuada (de requerirse)</li> <li>• Aplicados según instrucciones del fabricante y con procesos validados.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-120	La ropa de quirófano se repara utilizando método aprobado y acordado de antemano, por ejemplo, la utilización de parches. <ul style="list-style-type: none"> <li>• No podrán haber más de tres parches en un área de 35 cm.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del

Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los parches de reparación no podrán ser mayores de 15 cm.</li> <li>▪ No podrá haber parches de más de 15 cm. en toda la pieza del Blanco.</li> </ul>		Hospital o sus representantes autorizados
IE-121	Los campos de envoltura para esterilización no se remiendan bajo ningún concepto.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-122	Se identifica cada prenda que ha sido sometida al proceso de reparación mediante código acordado con el Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-123	La ropa reparada se somete a un proceso de lavado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-124	Se registra en el software del servicio la ropa dada de baja y/o reparada	Menor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Planchado y doblado</b>			
IE-125	Las prendas grandes que requieren planchado, como sábanas, fundas, etc., se procesan en planchas de rodillos con alimentadores y dobladores automáticos	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-126	Las prendas que, por sus características, no requieren planchado se procesan manualmente o en dobladoras automáticas, que aplican el doblado según tipo de prenda	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-127	El planchado y/o doblado para cada grupo de prendas, se realiza según los criterios establecidos en el Manual de Operaciones del Servicio aprobado por la Dirección del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-128	La ropa de quirófano se dobla según lo solicite la Unidad de esterilización	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Empaquetado</b>			
IE-129	La ropa limpia se manipula lo menos posible y se empaqueta en bolsas impermeables, de polietileno transparente, o con una protección similar, con cierre hermético, antes de almacenarse y hasta su uso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-130	La ropa es embolsada y ordenada de acuerdo al listado por Unidad Funcional o área e identificada con número homogéneo de prendas, tipo de que se trate y talla cuando corresponda.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-131	El número de prendas de cada paquete es el establecido previamente por la Dirección del Hospital y se cumple con el peso máximo de los paquetes, en función del tipo de prenda de que se trate, siguiendo las indicaciones de la Dirección del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-132	La ropa ya embolsada ordenada y etiquetada es enviada al área de expedición especialmente acondicionada, donde únicamente se almacena la ropa limpia, a la espera de ser transportada al Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-133	Previo a su traslado al Hospital, se procede al control de pesaje y conteo de salida de los contenedores llenos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left, a circular stamp in the center, and several initials on the right.

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
			por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Controles de Calidad, de instalaciones y procedimientos. Informes</b>			
IE-134	"EL DESARROLLADOR" somete a su cargo, a un nuevo proceso de tratamiento de lavado, a toda aquella ropa que a criterio de la Dirección del Hospital, no cumple con las condiciones adecuadas. Nota: Sólo se tiene en cuenta en el conteo mensual de la actividad del servicio, la ropa que se entrega limpia y en las condiciones adecuadas	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-135	"EL DESARROLLADOR" acata y responde a todas las observaciones realizadas en las instalaciones de "EL DESARROLLADOR", por la Dirección del Hospital o personal autorizado propio o externo	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Ropería central y de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-136	"EL DESARROLLADOR" acata y responde a todas las observaciones realizadas al proceso global del Servicio Ropería (recolección, lavado, planchado, doblado, entrega, etc.) por la Dirección del Hospital o personal autorizado propio o externo	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Ropería Central y de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-137	"EL DESARROLLADOR" realiza dos veces al año evaluaciones sobre las incrustaciones orgánicas e inorgánicas, según los criterios de aceptación definidos por la Dirección del Hospital, incluyendo la causa de deterioro de los tejidos. Nota: La Dirección del Hospital seleccionará las muestras y el laboratorio especializado donde se efectuarán dichos controles, que serán a cuenta de "EL DESARROLLADOR".	Mayor	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-138	"EL DESARROLLADOR" entrega semestralmente estos controles a la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-139	Se realizan controles microbiológicos de muestras tomadas en distintos puntos del procedimiento de Lavandería cuatrimestralmente, o según lo que establezca la Legislación vigente al respecto Nota: La Dirección del Hospital seleccionará las muestras y el laboratorio especializado donde se	Mayor	Revisiones cuatrimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	efectuarán dichos controles, que serán a cuenta de "EL DESARROLLADOR".		
IE-140	Los resultados de los controles microbiológicos periódicos se remiten para su control y verificación al Servicio de Epidemiología del Hospital, o a quién establezca oportunamente la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones cuatrimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-141	Los resultados de los controles microbiológicos periódicos se remiten al CAU para su registro en un plazo máximo de 24 hs luego de recibidos los mismos por "EL DESARROLLADOR"	Menor	Revisiones cuatrimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-142	En función de los resultados arrojados por los controles microbiológicos periódicos realizados por un laboratorio o asesor especialista, externo / independiente habilitado se implementan medidas correctivas necesarias para cada caso.	Mayor	Revisiones cuatrimestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-143	Se verifica mediante muestreo mensual con equipos de espectrofotometría de colores la blancura de las prendas y se registran los resultados en el software de gestión del Servicio de Gestión de Ropería.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados
IE-144	"EL DESARROLLADOR" entrega a la Dirección del Hospital un informe mensual de los kilogramos de ropa recolectada y entregada, ropa desaparecida, ropa rota, etc., por cada uno de las Unidades Funcionales que reciben el servicio, con la finalidad de disponer de información estadística del funcionamiento del servicio	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-145	"EL DESARROLLADOR" garantiza un rechazo inferior al 5%.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-146	"EL DESARROLLADOR" informa a la Dirección del Hospital o personal autorizado de todos los procedimientos físicos y químicos que se utilicen tanto para la limpieza y desinfección de los carros, vehículos de transporte y bolsas como del lavado de la ropa.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

2.8.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Ropería.

Los Rangos de Desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes documentos operativos, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "EL DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel Mínimo
01	Cantidad de ropa rechazada por unidades asistenciales por Fallas en las rutinas del Servicio (proceso de lavado-planchado) en el período considerado.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de prendas dadas de baja en el período considerado.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
03	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones de rutina del período considerado (correctivos)	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
04	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas por eventos no previstos (reactivos) en el período considerado	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
05	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta, en minutos, en el período considerado	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
06	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

2.9.- **Indicadores del Servicio de Esterilización (CEYE)**

2.9.1.- **Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Esterilización (CEYE)**

NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Específicos presentara incongruencias en relación a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con este Servicio, establece la Legislación vigentes, se acuerda la preeminencia de dicha Legislación, sobre los contenidos del presente.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio del CEYE aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-02	"EL DESARROLLADOR" presta los Servicios e implementa sus prestaciones en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-03	"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación, por parte de la Dirección del Hospital, según el Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio del CEYE, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	El <i>software</i> del Servicio del CEYE está actualizado y funciona correctamente, permitiendo gestionar y registrar la totalidad de las acciones vinculadas con los subprocesos centrales del Servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio, referidas a las tareas de su incumbencia y con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-05	El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el <i>software</i> del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-06	"EL DESARROLLADOR" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación, móviles, suficientes y en perfecto estado de funcionamiento, para que los mismos se mantengan en contacto con sus supervisores, o en su defecto con los Encargados de Turno, y con el Centro de Atención al Usuario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-07	Los intercomunicadores del Servicio no interfieren con las frecuencias de los de otros servicios, en especial con la del Servicio de Seguridad y	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	Vigilancia.		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-09	El correo electrónico propio del Servicio, funciona correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de espacios, mobiliario, hardware, software, etiquetadoras de barras, indumentaria y elementos de protección personal, insumos, bolsas, contenedores, carros o equipos de transporte, equipos y maquinarias para lavado, esterilización, y todo tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio, aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes indicadores.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-11	"EL DESARROLLADOR" provee vehiculos de caja cerrada, carros portacontenedores, contenedores, para el traslado de los materiales procesados y a procesar	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-12	"EL DESARROLLADOR" provee de estanterías industriales, específicas antipolvo suficientes para el almacenamiento de materiales, paquetes o kit esterilizados	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-13	Todos los carros porta contenedores son: <ul style="list-style-type: none"> <li>de materiales susceptibles de limpieza y desinfección,</li> <li>durables y resistentes a la corrosión.</li> <li>de estructura adecuada a las necesidades de transporte dentro de las instalaciones,</li> <li>las ruedas tienen sistema de amortiguación de ruidos.</li> <li>De fácil movilización</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-14	"EL DESARROLLADOR" cuenta con listado de insumos, materiales, y sus fichas técnicas especificando composición, compatibilidad y uso recomendado, maquinarias y Equipos aprobados	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	oportunamente por la Dirección del el Hospital y en cumplimiento de la Legislación vigente.		representantes autorizados
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-15	"EL DESARROLLADOR" provee, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y con toda otra condición establecida en Contrato, sus anexos o en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los expedientes del Personal por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-16	"EL DESARROLLADOR" designa, como responsable del servicio a un profesional técnico especialista, con no menos de diez (10) años de experiencia de experiencia laboral y de cinco (5) años en funciones similares en servicios de este tipo en hospitales o instituciones análogas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los expedientes del personal del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-17	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente a los requerimientos del personal y demás usuarios del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-18	El Personal de "EL DESARROLLADOR" asignado a las tareas del CEYE cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Cartilla Nacional de salud y/o todo tipo de documentación establecida por Legislación vigente)</li> <li>• Cuenta con registro de capacitación actualizado</li> <li>• Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las etapas del proceso.</li> <li>• Usa identificación establecida</li> <li>• Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>• Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> <li>• Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> <li>• Usa gorro</li> <li>• Usa guantes ( de látex reforzado)</li> <li>• Usa tapaboca protector (cuando la tarea así lo requiera)</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa lentes de protección (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa calzado con suela antideslizante</li> <li>• Usa delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa protección lumbar (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Todo otro tipo de elemento de protección requerido.</li> </ul>		
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-19	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación y, en la realización de todas las rutinas del Servicio, en cuanto a Equipos, procedimientos, seguridad, salud laboral y medioambiente	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-20	"EL DESARROLLADOR" gestiona y actualiza, la validación de la Central de Esterilización por la autoridad sanitaria competente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-21	El personal del Servicio cumple con los protocolos específicos para cada tipo de procedimiento contenidos en el Manual de Operaciones aprobado por la Dirección del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-22	"EL DESARROLLADOR" presta el Servicio las 24(veinticuatro) horas del día todos los días del año, asegurando el suministro, procesamiento y distribución de los materiales estériles a todos los recintos del Hospital comprometidos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-23	El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo según los horarios y turnos asignados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-24	Las tareas del Servicio del CEYE no interfieren con las actividades propias del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-25	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas	Media	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio.		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-26	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24(veinticuatro) horas de completada la evaluación y están siempre disponibles para revisión por parte de la Dirección del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-27	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 95 %	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	Se cumple con el examen médico general de salud anual y con la inmunización específica para todo el personal del Servicio del CEYE que regularmente trabaja con instrumental infectado y/o con desechos ofensivos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Gestión de Operación del Suministro y de Mantenimiento del CEYE</b>			
<b>Gestión de Suministro</b>			
IE-29	"EL DESARROLLADOR" cumple con el suministro y abastecimiento permanente, continuo y seguro de todos los materiales, instrumental, textiles y desechables estériles necesarios para los actos asistenciales, como también de los insumos necesarios para la realización de todos los procesos del Servicio	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-30	"EL DESARROLLADOR" realiza la administración del Servicio a través del Sistema de Gestión del CEYE que le permite: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El registro detallado de adquisiciones</li> <li>▪ el registro detallado de solicitudes de las Unidades Funcionales</li> <li>▪ El registro detallado del material a esterilizar y del instrumental sucio a procesar proveniente de las áreas de generación</li> <li>▪ El registro detallado del material a entregar</li> <li>▪ El control de inventario</li> <li>▪ El control de procedimientos</li> <li>▪ El etiquetado de barras, etc.</li> <li>▪ La gestión de la trazabilidad de los materiales</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

272

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>Suministro, Adquisición de materiales estériles</b>			
IE-31	<p>"EL DESARROLLADOR" suministra los materiales estériles, según la disponibilidad requerida para la prestación de los servicios asistenciales y según los listados aprobados durante la revisión del Manual de Operaciones del Servicio. El cual incluirá como mínimo, y con carácter no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales textiles de uso quirúrgico: ropa de personal de quirófano (batas, gorros, mascarillas, protectores, etc.); paños para campos quirúrgicos (sábanas, coberturas, etc.)</li> <li>• Material textil estéril de un solo uso: ropa de personal de quirófano (batas, gorros, mascarillas, protectores, etc.); paños para campos quirúrgicos (sábanas, coberturas, etc.)</li> <li>• Instrumental: quirúrgico y clínico para las distintas especialidades y procedimientos.</li> <li>• Accesorios para intervenciones quirúrgicas, como motores para traumatología, etc.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-32	Los materiales provistos se adaptan a las técnicas de uso médico-clínico y a las prácticas habituales del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-33	Todos los textiles quirúrgicos que se proveen, aún los desechables son de las características establecidas por la Dirección del Hospital en cuanto a cantidad, color y calidad.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-34	Se cumple con la provisión de material textil de un solo uso (desechable), acordada con la Dirección del Hospital ya sea como sustituto, total, parcial o alternativo de la ropa textil de algodón	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-35	El instrumental quirúrgico suministrado cumple con las características establecidas por "EL ISSSTE" y/o la Dirección del Hospital en cuanto a calidad, cantidad, especificaciones técnicas y marcas establecidas por la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-36	"EL DESARROLLADOR" gestiona los materiales estériles procedentes directamente del proveedor, ocupándose de su recepción, clasificación y almacenamiento, así como de su distribución en los puntos de uso establecidos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-37	"EL DESARROLLADOR" mantiene el inventario de	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de la falla	Método de Supervisión
	los materiales estériles textil e instrumental, según las necesidades habituales y la rotación normal, para abastecer al Hospital y cubrir posibles intervenciones de urgencia		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-38	"EL DESARROLLADOR" dispone de al menos un inventario de textil estéril de un solo uso para garantizar intervenciones quirúrgicas durante 48 (cuarenta y ocho) horas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-39	Se cumple con la reposición inmediata de material estéril que no cumpla con los parámetros de tolerancia de aspecto y calidad establecidos previamente por la Dirección del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Pedidos de Reposición de las Unidades Funcionales</b>			
IE-40	El Servicio del CEYE, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-41	El Servicio del CEYE, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio de emergencia	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-42	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "emergencias" en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-43	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "urgencias" en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> )	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-44	El servicio responde a los pedidos, del personal asistencial autorizado del Hospital, de kits o paquetes especiales preparados, como al pedido de elementos individuales o distintos a los kits	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-45	Diariamente, el responsable del servicio registra en el CAU el detalle de la totalidad de las entregas realizadas conteniendo como mínimo:	Medio	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de identificación de la solicitud</li> <li>• Unidad Funcional o espacio de origen con clave de identificación según el Anexo 4 (<i>Mecanismo de Pagos</i>)</li> <li>• Características de lo solicitado (tipo, cantidad, calidad, etc.)</li> <li>• Hora de la solicitud</li> <li>• Hora de la entrega</li> <li>• Firma de personal asistencial que lo recibe</li> <li>• Todo otro dato que se considere relevante</li> </ul>		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Recepción de Materiales</b>			
IE-46	"EL DESARROLLADOR" recibe los materiales procedentes del almacén y se tramitan según su destino, registrando su ingreso en el <i>software</i> de gestión del CEYE.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-47	Se realiza la recepción de los paquetes de textil limpios a procesar procedentes de Ropería en el sector específico del CEYE junto con las Planillas de Control (Formato de Registro)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-48	Se realiza la recepción de las cajas de instrumental sucio a procesar proveniente de las áreas asistenciales de origen (quirúrgicas y clínicas) en el sector específico del CEYE junto con las Planillas de Control (Formato de Registro)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-49	Se registran los datos contenidos en las Planillas de Control (Formato de Registro), en el correspondiente <i>software</i> de gestión del CEYE	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Gestión de Mantenimiento</b>			
IE-50	El Servicio cuenta con un programa de mantenimiento preventivo aprobado	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-51	"EL DESARROLLADOR" realiza a través del <i>software</i> de Gestión del CEYE: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El control central de alarmas sobre parámetros físicos de esterilizadores</li> <li>• El control central de alarmas para la detección de Fallas operacionales, de</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Criterio de Falla	Método de Supervisión
	<p>funcionamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La lectura de los sensores</li> <li>▪ La verificación de las presiones y sobrepresiones en los distintos sectores</li> <li>▪ La verificación de la secuencia de funcionamiento de todos los elementos</li> <li>▪ El registro de los datos y parámetros de toda la instalación (medición de niveles, presiones, etc.)</li> <li>▪ La verificación de la activación automática de los sistemas de seguridad, si corresponde</li> <li>▪ Todo otro dato que se estime conveniente integrar al sistema de control.</li> </ul>		
IE-52	<p>En base a los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del software de gestión y de la inspección directa, "EL DESARROLLADOR" procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer el correcto funcionamiento de todo sistema, instalación o Equipos del sector afectados</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-53	<p>El supervisor del Servicio es responsable de gestionar y hacer cumplir el Programa de Mantenimiento Preventivo de todos los Equipos, maquinarias, autoclaves, etc., componentes de la instalación por parte de los proveedores encargados</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-54	<p>"EL DESARROLLADOR" verifica y gestiona las garantías de materiales, accesorios, equipos, máquinas y de todo otro elemento componente de la Instalación, durante el tiempo de vigencia de las mismas.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-55	<p>"EL DESARROLLADOR" registra en el sistema informático de Gestión del Servicio los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, con el objetivo de elaborar el historial correspondiente, indicando, como mínimo y con carácter no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsables de la tarea realizada</li> <li>▪ Especificaciones de las tareas de mantenimiento realizadas</li> <li>▪ Materiales, repuestos, insumos utilizados</li> <li>▪ Resultados obtenidos</li> <li>▪ Desempeño y requerimientos históricos de mantenimiento</li> <li>▪ Toda otra información relevante</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-56	El personal encargado del mantenimiento realiza,	Media	Revisiones mensuales aleatorias

276

TR

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diarias de Inspección, control y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., a través de los proveedores correspondientes		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-57	"EL DESARROLLADOR" entrega Equipos sustitutos, si procede, en reemplazo de los afectados, durante su periodo de mantenimiento y/o reparación.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-58	"EL DESARROLLADOR" implementa una solución Provisional, de ser necesario, con la finalidad de no afectar la continuidad de la prestación del Servicio, en un lapso máximo de 2 (dos) horas, cuando no sea posible resolver en los tiempos pautados alguna Falla detectada, previo acuerdo sobre el tiempo necesario para la solución definitiva consensuado con la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Emisión de Informes</b>			
IE-59	<p>"EL DESARROLLADOR" emite y entrega informes mensuales indicando los siguientes contenidos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de consumos <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número de kits o entregas realizadas por área</li> <li>○ Compras hechas durante el mes, desglosadas por material</li> </ul> </li> <li>• Control de procedimientos <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número de procedimientos por equipo y sistema</li> <li>○ Número de rechazos</li> </ul> </li> <li>• Incidencias <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incidencias presentadas en tiempos de entrega</li> <li>○ Incidencias presentadas por estado o falta de material</li> <li>○ Incidencias o entregas extraordinarias</li> </ul> </li> <li>• Calidad <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Controles de calidad efectuados</li> <li>○ Trazabilidad de los diferentes productos</li> </ul> </li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-60	"EL DESARROLLADOR" emite y entrega informes anuales indicando los siguientes contenidos mínimos	Media	Revisión anual aleatorias del funcionamiento y registros del

277



Código	Indicador	Categoría de Rala	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de consumos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consumos anuales por producto, por proveedor, por punto de consumo, por procedimiento, etc.</li> <li>○ Estadística de consumos y comparativa de los previstos con los reales</li> </ul> </li> <li>• Incidencias                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Histórico de incidencias</li> <li>○ Medidas propuestas para la reducción de incidencias</li> </ul> </li> <li>• Calidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de la calidad de los diferentes productos</li> <li>○ Registro detallados sobre las quejas recibidas en relación con el CEYE, así como de las acciones tomadas en respuesta de dichas quejas.</li> </ul> </li> <li>• Eficiencia de los sistemas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avances en el último año en la esterilización</li> <li>○ Propuesta de mejoras en infraestructura, servicio, medioambiente, etc., para el próximo año.</li> </ul> </li> </ul>		Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Procesamiento de Material</b>			
<b>Recolección de Instrumental Sucio</b>			
IE-61	El personal del CEYE encargado recoge de las áreas de origen (quirúrgicas, clínicas, de tratamiento) las cajas de instrumental sucio preparado adecuadamente por el personal de enfermería o instrumentadoras del sector.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-62	El retiro de las cajas de instrumental sucio se realiza en los contenedores herméticos y siguiendo los procedimientos fijados por el personal asistencial responsable	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-63	Se completa la Planilla de Control de Retiro, que contiene como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de la cantidad y tipo de instrumental retirado según la información contenida en la etiqueta identificadora de cada caja</li> <li>• Datos de Unidades Asistenciales de Generación.</li> <li>• Hora y fecha</li> <li>• Firma y aclaración de personal autorizado de</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	cada Unidad Asistencial <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Firma y aclaración del personal de recolección</li> <li>• Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por las Bases, el Contrato, sus anexos y/o la Legislación Aplicable.</li> <li>• Una copia de la planilla se entrega al responsable autorizado de cada Unidad Asistencial.</li> </ul>		
IE-64	El retiro de las cajas de instrumental sucio se realiza en los horarios y turnos convenidos con el personal encargado de cada área de generación, según los turnos de las cirugías programadas y a demanda en correspondencia con las cirugías y procedimientos no programados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-65	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza las tareas de recolección de instrumental usado de las áreas de generación exclusivamente, por los circuitos establecidos, fijadas en el correspondiente Manual de Operación del Servicio aprobado	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-66	Se realiza la limpieza y desinfección de los carros y contenedores de recolección una vez por turno o cada vez que presenten manchas o suciedad visible	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Limpieza de material en el CEYE</b>			
IE-67	En el área específica dentro del CEYE, se realiza el recuento de las piezas recibidas y se corrobora que coincida con la Planilla de Control de Retiro, de existir diferencias se elabora el registro y el vale correspondiente por dicha faltante	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-68	El instrumental sucio se somete a un procedimiento de lavado dentro del mismo CEYE con agua, detergente y cloro para eliminar residuos orgánicos, o con gel-spray adecuado	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-69	Previo al lavado se verifica que no exista material punzocortante de un solo uso. De detectarse se lo desecha en los recipientes específicos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Preparación de material a esterilizar - Esterilización</b>			
IE-70	El instrumental usado, previamente lavado se prepara	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	en sus respectivas cajas o recipientes siguiendo las recomendaciones del fabricante		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-71	El instrumental quirúrgico se dispone en cajas especiales o recipientes y con la composición de instrumentos requeridas para cada procedimiento, según indicación impartida por la Dirección el Hospital de acuerdo a los protocolos de uso	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-72	El textil limpio que proviene del Servicio de Ropería se manipula lo menos posible y se prepara en lotes o kits, según las necesidades y su uso específico.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-73	El textil limpio es adecuadamente preparado, doblado según las normas sanitarias vigentes y las emanadas de autoridad de aplicación competente, acondicionada en doble bolsa, de características especiales para el proceso y con los testigos que especifiquen que fue sometida al proceso de esterilización.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-74	Se realiza la esterilización del material según las características de cada tipo mediante autoclave de vapor, o en equipos de esterilización en frío (para el material termosensible)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-75	Los procesos de esterilización utilizados son los detallados en el correspondiente Manual de Operaciones del Servicio aprobados y autorizados oportunamente por la Dirección del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Almacenamiento</b>			
IE-76	El Material esterilizado en el CEYE como el adquirido esterilizado, se prepara en paquetes o conjuntos (kits) que contienen todo el material necesario para cubrir un determinado procedimiento quirúrgico, esto es: instrumental, campos quirúrgicos, textil de protección, gasas, etc., de acuerdo con los protocolos de cada procedimiento establecidos por la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-77	Los paquetes o conjuntos etiquetados se almacenan	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	respetando el orden de uso, en el espacio destinado para el almacenamiento de elementos estériles dentro del CEYE		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-78	El almacén de material estéril cumple con los requisitos de temperatura, humedad, ventilación, etc., que establece la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-79	Se almacenan los paquetes de material estéril hasta su distribución, en las estanterías, armarios cerrados o carros, previamente lavados y desinfectados con solución germicida.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-80	El material se almacena seco	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-81	El material se almacena tras comprobar la integridad de la envoltura.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-82	El material almacenado está debidamente identificado y codificado	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-83	El material almacenado corresponde al inventario de seguridad.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-84	Bajo ningún concepto se abren los paquetes estériles, salvo por motivos justificados, con autorización específica del supervisor del Servicio	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Distribución y Entrega</b>			
IE-85	La distribución o entrega de material estéril (paquetes, kits o individuales) se realiza de forma programada, de acuerdo con los responsables del área	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	quirúrgica o asistencial que lo requieran		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-86	El personal del Servicio responde a la distribución o entrega de material estéril (paquetes, kits o individuales) por pedidos no programados	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-87	Los carros y contenedores de distribución de material estéril se encuentran limpios y desinfectados. Se realiza la limpieza y desinfección de los mismos, como mínimo, una vez por Turno	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-88	Se verifica que los paquetes de material estéril reúnan las condiciones de asepsia y calidad requeridas, previo a su envío.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-89	Se colocan en los carros y/o contenedores los kit de material estéril a entregar con la etiqueta de identificación indicando cantidad, tipo y Unidad Asistencial de destino.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-90	Los carros de distribución de material estéril siempre se llevan cerrados o cubiertos, según corresponda.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-91	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza las tareas de entrega de material procesado (ropa o instrumental), exclusivamente, por los circuitos establecidos, fijados en el correspondiente Manual de Operación del Servicio aprobado	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-92	El Personal de Distribución del CEYE, lleva durante todo el recorrido la Planilla de Control de Entrega actualizada.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-93	La Planilla de Control de Entrega (Formato de Registro) de los materiales estériles, contiene como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de los materiales a entregar</li> <li>• Firma y aclaración de recepción conforme de personal autorizado de la Unidad Asistencial</li> <li>• Constancia para el caso de existir faltantes o</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	diferencias, cuando corresponda. <ul style="list-style-type: none"> <li>Vale por faltante y/o devolución (si fuera necesario), cuando corresponda.</li> <li>Datos de Unidades Asistenciales de entrega</li> <li>Hora y fecha</li> <li>Firma y aclaración del personal de entrega</li> <li>Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por las Bases, el Contrato, los anexos y/o la Legislación..</li> </ul>		
IE-94	Los paquetes de material estéril se entregan de manera directa al responsable de cada Unidad Asistencial, que tenga asignada la tarea de recepción del material salvo indicación en contrario de la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Controles</b>			
IE-95	"EL DESARROLLADOR" realiza los Procedimientos de Control establecidos y aprobados, integrados al Manual de Operación del Servicio, mediante la supervisión de un Responsable Técnico con amplia experiencia en procesos de esterilización, previamente consensuado con la Dirección del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

**2.9.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio Esterilización (CEYE)**

Los Rangos de Desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes documentos operativos, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "EL DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel Aceptable
01	Porcentaje de lotes rechazados respecto al total de los entregados por Fallas en las rutinas del servicio en el periodo considerado,	>[]%	[] -[]%	<[]%
02	Cantidad de material dado de baja en el periodo considerado,	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
03	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas	<[]número	[] -[]número	>[]número

Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
	en prestaciones de rutina del periodo considerado (correctivos)			
04	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas por eventos no previstos (reactivos) en el periodo considerado	<[] número	[] - [] número	>[] número
05	Tiempo promedio de RRectificación y/o respuesta en minutos, en el periodo considerado	<[] número	[] - [] número	>[] número
06	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[]%	[] - []%	<[]%
	<b>Capacidad Sigma del Proceso</b>			

2.10.- Indicadores del Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva

2.10.1.- Tablas de Indicadores Especificos del Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva.


NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Especificos presentara incongruencias en relación a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con este Servicio, establece la Legislación vigentes, se acuerda la preeminencia de dicha Legislación, sobre los contenidos del presente..

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-02	El Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva implementa sus prestaciones en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-03	<p>"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación, por parte de la Dirección del Hospital, según el Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.</p>	Media	Revisiónes mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	<p>El <i>software</i> del Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva funciona correctamente, permitiendo gestionar eficientemente los sub procesos propios del Servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio que le hace llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia y con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i>) y en el Anexo 4 (<i>Mecanismo de Pagos</i>).</p>	Media	Revisiónes mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-05	<p>El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el <i>software</i> del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.</p>	Media	Revisiónes mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-06	<p>"EL DESARROLLADOR" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación, móviles, suficientes y en perfecto estado de funcionamiento, para que los mismos se mantengan en contacto con sus supervisores, o en su defecto con los Encargados de Turno, y con el Centro de Atención al Usuario.</p>	Media	Revisiónes mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-07	<p>Los intercomunicadores del Servicio no interfieren con las frecuencias de los de otros servicios, en especial con la del Servicio de Seguridad y Vigilancia.</p>	Media	Revisiónes mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	<p>Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.</p>	Menor	Revisiónes mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-09	<p>El correo electrónico propio del Servicio, funciona correctamente.</p>	Menor	Revisiónes mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la



Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
			Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de espacios, mobiliario, hardware, software, indumentaria y elementos de protección personal, insumos químicos, sanitarios, equipos y maquinarias, elementos de señalización, herramientas y todo tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes indicadores.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-11	"EL DESARROLLADOR" cuenta con Listado de insumos, materiales y sus fichas técnicas especificando composición, compatibilidad, uso recomendado y efecto en la salud humana, herramientas, y Equipos aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital, el correspondiente Comité de Infecciones Nosocomiales del mismo, y en cumplimiento de la Legislación vigente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-12	"EL DESARROLLADOR" integra y presenta la documentación que acredita que los productos químicos y los procedimientos usados, cumplen con la normatividad vigente aplicable, así como con los lineamientos de "EL ISSSTE" y de la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-13	Los productos químicos utilizados son de baja toxicidad y alta eficacia, autorizados por la Dirección del Hospital y por la autoridad sanitaria correspondiente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-14	"EL DESARROLLADOR" provee Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en el presente Contrato, o en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los Expedientes del Personal del mismo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-15	"EL DESARROLLADOR" designa como Responsable del servicio a un técnico especialista habilitado con no menos de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en Servicios de este tipo en Instituciones hospitalarias.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los Expedientes del Personal del mismo por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			representantes autorizados.
IE-16	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente las demandas de los usuarios	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-17	<p>El personal del Servicio asignado a tareas de Fumigación y Control de Plagas, cumple con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (cartilla nacional de salud, y/o todo tipo de autorización establecida por Legislación vigente).</li> <li>▪ Cuenta con registro de capacitación actualizado.</li> <li>▪ Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso.</li> <li>▪ Usa identificación establecida.</li> <li>▪ Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>▪ Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> <li>▪ Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> <li>▪ Usa gorro.</li> <li>▪ Usa guantes (de látex reforzado)</li> <li>▪ Usa tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>▪ Usa anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>▪ Usa calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>▪ Usa delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa cascos protectores (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>▪ Usa cinturones de seguridad (cuando la tarea así lo requiera).</li> <li>▪ Todo otro elemento de protección personal necesario</li> </ul>	Media	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p> 
IE-18	El personal del Servicio implementa Programas de Capacitación al Personal del Hospital para la detección de todo tipo de insectos, roedores y fauna nociva.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
<b>PROVISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, INSUMOS, HERRAMIENTAS, EQUIPOS</b>			
IE-19	"EL DESARROLLADOR" planea el aprovisionamiento de los insumos, materiales, accesorios, herramientas y equipos necesarios para el Servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación en todo momento.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-20	"EL DESARROLLADOR" cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, materiales, accesorios herramientas y quipos del Servicio, y estas actividades se realizan exclusivamente en las áreas fijadas para tales fines.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-21	"EL DESARROLLADOR" asegura óptimas condiciones de mantenimiento, orden, limpieza, grado de humedad, temperatura y cualquier otro requerimiento exigido por los fabricantes, para el almacenamiento de los insumos, materiales, equipos, herramientas del Servicio,	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-22	"EL DESARROLLADOR" garantiza el control permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del servicio especialmente nocivos o peligrosos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-23	"EL DESARROLLADOR" garantiza la ubicación de los materiales, insumos, herramientas, equipos de Control de Plagas, en depósitos, áreas o mobiliario específicos, cerrados con llave a cargo de personal responsable de cada proceso involucrado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-24	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación, en todas las etapas del proceso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-25	"EL DESARROLLADOR" cuenta con un Programa de Tratamientos Preventivos de Control de Plagas y Fauna Nociva aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-26	"EL DESARROLLADOR" cumple con los criterios especificados en la "Guía Técnica para el Control	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	Integral de la Fauna Nociva en Unidades del ISSSTE".		por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-27	"EL DESARROLLADOR" cuenta con una brigada de atención para casos de urgencia, localizable y disponible en cualquier momento.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-28	Las tareas del Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva no interfieren con las actividades propias del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-29	El personal del Servicio antes de comenzar la tarea, coloca señalización establecida para indicar que se están realizando actividades que impiden el uso del área afectada, la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para el acceso de los usuarios.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-30	El personal del Servicio indica en la señalización establecida el plazo de seguridad que proceda para cada caso, para volver a utilizar el espacio tratado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-31	"EL DESARROLLADOR" utiliza insumos, herramientas y equipos adecuados para cada sector, Unidad Funcional y/o espacio, aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital, y en cumplimiento de la Legislación vigente para la realización de las tareas Control de Plagas y Fauna Nociva.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-32	El Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-33	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "emergencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-34	El Servicio responde a todos los pedidos referidos a "urgencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de</i>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	Pagos).		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-35	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-36	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24 (veinticuatro) horas de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión por parte de la Dirección del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-37	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85 %	Media	Revisión mensual aleatoria de los registros del MAO por parte de la Entidad Contratada
IE-38	Se realizan controles por parte de un Laboratorio o asesor especialista, externo / independiente habilitado, como máximo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la Legislación vigente al respecto, de la totalidad de los sectores y/o espacios internos y externos del proyecto, para verificar que los mismos estén libres de plagas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-39	Los resultados periódicos del control realizados por un Laboratorio o asesor especialista, externo / independiente habilitado, se registran en el CAU en un plazo máximo de 24 horas luego de recibidos por "EL DESARROLLADOR".	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-40	En función de los resultados arrojados por los controles periódicos realizados por un Laboratorio asesor especialista, externo / independiente habilitado se implementan medidas correctivas necesarias para cada caso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-41	Se tratan como mínimo y con carácter no excluyente: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Insectos: cucarachas, hormigas, moscas y mosquitos, pulgas, avispas, polillas, chinches, grillos, abejas, piojos, garrapatas.</li> <li>o Roedores: ratas, ratones.</li> <li>o Mamíferos: ardillas, conejos, gatos, topos, tuzas, cacomixtles, tejones, perros, murciélagos.</li> <li>o Reptiles: víboras, serpientes o cualquier otro.</li> <li>o Pájaros: palomas, golondrinas.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Anfibios: Ranas, sapos.</li> <li>o Todo otro tipo de fauna nociva que detecte el Estudio de Riesgos integrado al Manual de Operación Vigente aprobado.</li> </ul>		
IE-42	La totalidad de las áreas e instalaciones interiores del edificio del Hospital, incluyendo las áreas ocupadas por "EL DESARROLLADOR", así como todas las áreas e instalaciones exteriores en el perímetro del edificio, dentro del límite del predio, se ven libres de plagas y animales sueltos a simple vista.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-43	Los equipos e insumos utilizados responden a la Legislación vigente y están alineados con el principio de "eliminar eficazmente las plagas sin dañar al usuario, al producto que se fumiga, ni a la calidad ambiental".	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-44	"EL DESARROLLADOR" cumple para este servicio, con las recomendaciones emitidas por la Dirección del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-45	Si se producen derrames de plaguicidas o similares se implementan Procedimientos de Contingencia aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital y de acuerdo con el Programa de Emergencia y Protección Civil vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>TRATAMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS DE PREVENCIÓN DE INSECTOS</b>			
IE-46	Se realizan tratamientos mensuales, y/o de acuerdo con lo establecido en el correspondiente Programa de Tratamientos Preventivos aprobado, con revisión diaria por parte del Personal que realiza las tareas de Limpieza y Mantenimiento.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-47	En caso de detección de presencia de plagas en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del Personal de este u otro servicio operativo, se comunica al CAU, en un tiempo máximo de 20 minutos, para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-48	En caso de presencia de animales sueltos en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del Personal de este u otro servicio operativo, se comunica al CAU, en un tiempo máximo de 20 minutos, para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	establecidos.		
IE-49	Se implementan las tareas programadas fuera de los turnos de mayor actividad laboral.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-50	Se aplica el plaguicida autorizado en función del volumen del espacio y según las indicaciones del fabricante.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-51	Se cierran puertas y ventanas y todo tipo de sistema de circulación de aire antes de comenzar la tarea.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-52	Se protegen todos los equipos y utensilios para evitar su contaminación, antes de comenzar la tarea	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-53	Se fumigan los espacios poco accesibles tales como aquellos sobre plafones, depósitos, etc., con ayuda del personal del Servicio de Mantenimiento, si resulta necesario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-54	Se limpian minuciosamente todo tipo de equipos, mobiliario y utensilios que puedan haber sido contaminados, una vez finalizada la tarea.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-55	Se ventila el sector fumigado durante al menos 30 minutos, o según las indicaciones del fabricante del producto utilizado, antes de liberarlo a su ocupación.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-56	"EL DESARROLLADOR" confecciona un reporte individual firmado y fechado detallando: <ul style="list-style-type: none"> <li>o El número, tipo y ubicación de las infestaciones reportadas.</li> <li>o Las acciones efectuadas</li> <li>o La ubicación, la frecuencia y las áreas que fueron tratadas, indicando el nombre o número del producto pesticida</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>utilizado (si fuera el caso), así como las recomendaciones de acceso posterior al área para evitar daños a la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Observaciones</li> <li>o Requerimientos de la normatividad vigente que apliquen</li> </ul>		
IE-57	Se registran en el CAU todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 (veinticuatro) horas luego de finalizada la tarea.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>TRATAMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS DE PREVENCIÓN CON UTILIZACIÓN DE CEBOS (ROEDORES, CUCARACHAS, ETC.)</b>			
IE-58	Se realizan tratamientos trimestrales (3 meses) con revisión mensual por parte de especialista, y revisión diaria por parte del personal que realiza las tareas de Limpieza y Mantenimiento.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-59	En caso de detección de presencia de roedores o indicios de la misma (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.) en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del Personal de este u otro servicio operativo, se comunica con un plazo máximo de 20 minutos al CAU, para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-60	Se utiliza el producto según indicaciones del fabricante.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-61	Se coloca el producto en espacios habituales de presencia de roedores, cucarachas, etc., y en zonas donde se haya observado o se sospeche presencia de los mismos (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-62	Se repone o reemplaza el producto si es consumido o si se reseca.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-63	"EL DESARROLLADOR" confecciona un Reporte Individual firmado y fechado detallando: <ul style="list-style-type: none"> <li>o El número, tipo y ubicación de las infestaciones reportadas.</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Las acciones efectuadas</li> <li>o La ubicación, la frecuencia y las áreas que fueron tratadas, indicando el nombre o número del producto pesticida utilizado (si fuera el caso), así como las recomendaciones de acceso posterior al área para evitar daños a la salud.</li> <li>o Observaciones</li> <li>o Requerimientos de la normatividad vigente que apliquen</li> </ul>		autorizados
IE-64	Se registran en el CAU todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 (veinticuatro) horas luego de finalizada la tarea.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>TRATAMIENTOS PREVENTIVOS DE OTRO TIPO DE INSECTOS Y/O FAUNA NOCIVA</b>			
IE-65	Se realizan semestralmente estudios de identificación de nuevos tipos de insectos, plagas y/o fauna nociva, y se elaboran los procedimientos de prevención y control pertinentes, que se presentan para aprobación por parte del Hospital de acuerdo a lo establecido en el correspondiente Anexo 5 ( <i>Procedimiento de Revisión</i> ).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-66	Los mamíferos encontrados dentro del predio, se capturan y se ponen a disposición de la autoridad correspondiente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-67	Para los casos de los nidos de pájaros, se retiran solo aquellos que supongan un riesgo sanitario para los trabajadores.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-68	Los tratamientos correctivos necesarios para caso de contingencias específicas, deberán atenderse con la urgencia y de la manera que precise la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>DETECCIÓN MENSUAL DE PLAGAS Y MONITOREO E INFORMES ESPECÍFICOS</b>			
IE-69	Personal especialmente capacitado del Servicio recorre mensualmente la totalidad de los sectores y/o espacios del proyecto en busca de signos de presencia de plagas y/o quejas por parte de los usuarios sobre la	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	aparición de insectos, plagas o fauna nociva en general.		autorizados
IE-70	<p>Se utiliza una bitácora para el registro de cada uno de los Servicios de Fumigación, que incluye como mínimo y con carácter no excluyente, los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o fecha,</li> <li>o hora de inicio,</li> <li>o duración del evento,</li> <li>o productos y procedimiento utilizado</li> <li>o resultado obtenido.</li> <li>o firmas de quienes intervinieron en el proceso</li> <li>o Todo otro dato que establezca la Dirección del Hospital en oportunidad de la revisión del Manual de Operación del Servicio.</li> </ul> <p>Dicha bitácora se encuentra disponible dentro del inmueble.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-71	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza la realización de estudios trimestrales (tres meses) por parte de personal especialmente capacitado sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Localización de plagas</li> <li>o Factores que puedan haber dado lugar a su origen (las causas)</li> <li>o Factores que puedan haber favorecido la proliferación de la infestación.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-72	Los resultados de dichos estudios trimestrales se registran en el CAU	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-73	En función de los resultados arrojados por los estudios y seguimientos mensuales se implementan acciones correctivas (modificación de procedimientos preventivos, propuesta de cambio de productos utilizados, modificación de frecuencia de los seguimientos, elaboración de recomendaciones para usuarios, etc.).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-74	"EL DESARROLLADOR" hace llegar a la Dirección del Hospital informes específicos conteniendo evaluación de factores que puedan haber dado lugar al origen de plagas, con el correspondiente análisis de causa raíz, y de todos aquellos aspectos que puedan haber favorecido la proliferación de las mismas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE TRABAJO</b>			
IE-75	Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el Servicio para Control de Plagas y Fauna Nociva, se somete a una rigurosa limpieza y desinfección (según corresponda) inmediatamente después de su utilización.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-76	Los trapeadores, paños, cubos, cepillos y otros elementos, se lavan con detergente o solución desinfectante (según corresponda).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-77	Los cubos utilizadas, una vez limpiados y desinfectados, se colocan boca abajo hasta su escurrimiento y/o secado completo.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

2.10.2.- **Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Fumigación y Control de Fauna Nociva**

Los Rangos de Desempeño de los Indicadores de Mejora Continua se integrarán a los correspondientes documentos operativos, y se fijarán de acuerdo entre la Dirección del Hospital y "El DESARROLLADOR", ajustándose anualmente.

A manera de ejemplo se proveen los siguientes:


Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel Mínimo
01	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones de rutina del período (correctivos)	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones por eventos no previstos del período (reactivos)	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
03	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta en minutos del período	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número

04	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[]-[]%	<[]%
Capacidad Sigma del Proceso				

2.11.- Indicadores del Servicio de Almacén

2.11.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Almacén

NOTA: En caso de que el contenido de los presentes Indicadores Específicos presentara incongruencias en relación a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con este Servicio, establece la Legislación vigentes, se acuerda la preeminencia de dicha Legislación, sobre los contenidos del presente..

Código	Indicador	Categoría de Caja	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Almacén aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-02	"EL DESARROLLADOR" presta los Servicios en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-03	"EL DESARROLLADOR" presenta para su aprobación, por parte de la Dirección del Hospital, según el Procedimiento de Revisión establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Almacén, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.	Media 	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación y funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	"EL DESARROLLADOR" implementa un Sistema de Gestión Informática para el Almacén compatible con el sistema que "EL ISSSTE" establezca	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría del RAL	Método de Supervisión
IE-05	El <i>software</i> del Servicio de Almacén funciona correctamente, permitiendo gestionar y registrar la totalidad de las acciones vinculadas con los sub procesos centrales del Servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio que le hace llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia y cumple con todo otro requerimiento detallado en el presente documento, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-06	El personal del Servicio y personal autorizado del Hospital, pueden visualizar en línea, a través de la correspondiente interfaz con el software del Centro de Atención al Usuario (CAU), el status de todas las Solicitudes de Servicio, que se gestionan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-07	"EL DESARROLLADOR" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación, móviles, suficientes y en perfecto estado de funcionamiento, para que los mismos se mantengan en contacto con sus supervisores, o en su defecto con los encargados de Turno, y con el Centro de Atención al Usuario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	Los intercomunicadores del Servicio no interfieren con las frecuencias de los de otros servicios, en especial con los del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-09	Las terminales telefónicas provistas para los espacios propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	El correo electrónico propio del Servicio, funciona correctamente.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-11	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de espacios, Equipo, <i>hardware</i> , <i>software</i> , consumibles informáticos y de oficina, material de embalaje necesario para el almacenamiento y traslado; indumentaria y elementos de protección personal; transportador de pallets, carros, carretillas y plataforma para el traslado de mercancías y todo tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Código	Indicador	Categoría del ítem	Método de Supervisión
	indicadores.		
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-12	"EL DESARROLLADOR" provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) y con toda otra condición establecida en el Contrato, o en la Legislación vigente.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento, registros del Servicio y de los expedientes del Personal por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-13	"EL DESARROLLADOR" designa, como responsable del Servicio a un encargado con no menos de cinco (5) años de experiencia en funciones similares en Servicios de este tipo en Hospitales o Instituciones análogas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los expedientes del personal del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-14	El personal asignado por "EL DESARROLLADOR" a este Servicio es parte de su plantilla estable	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los expedientes del personal del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-15	"EL DESARROLLADOR" facilita a la Dirección del Hospital y/o a "EL ISSSTE", todos los datos del personal que trabaja en el Servicio incluyendo registro fotográfico	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-16	"EL DESARROLLADOR" comunica a las autoridades del Hospital toda alta o baja del personal del Almacén con anterioridad a que esta se vuelva efectiva.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros de la Dirección del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-17	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente a los requerimientos del personal y demás usuarios del Hospital	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-18	El personal del Servicio asignado a las tareas de Almacén cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeña (Todo tipo de documentación establecida por Legislación vigente)</li> <li>• Cuenta con registro de capacitación actualizado</li> <li>• Usa uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de falta	Método de Supervisión
	<p>etapas del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa identificación establecida</li> <li>• Usa cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.</li> <li>• Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> <li>• Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> <li>• Usa casco de protección (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa guantes de protección contra riesgos mecánicos (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa tapaboca protector (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa lentes de protección (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa protección auditiva (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>• Usa protección lumbar</li> <li>• Toda otro tipo de elemento de protección requerido.</li> </ul>		
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-19	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación, en la realización de todas las rutinas del Servicio, principalmente con lo referido a materiales sensibles y peligrosos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-20	"EL DESARROLLADOR" gestiona las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades inherentes al Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-21	"EL DESARROLLADOR" se hace cargo del pago de licencias e impuestos que sean necesarios, de acuerdo a la Legislación vigente, para el desarrollo de las tareas del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-22	"EL DESARROLLADOR" asesora a la Dirección del Hospital en los asuntos relacionados con el servicio, que ésta le solicita	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-23	Las tareas del Servicio de Almacén no interfieren con las actividades propias del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-24	El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo según los horarios y turnos asignados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-25	Durante el Turno nocturno, de 21hs a 7hs, el Servicio responde sólo a los pedidos caracterizados como "urgentes" que se realicen a través del CAU	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-26	El Servicio de Almacén, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio requeridas a través del CAU durante los Turnos matutino y vespertino, de 7hs a 21hs.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-27	El Servicio de Almacén, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio de Emergencia, requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-29	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el Centro de Atención al Usuario (CAU), dentro de las 24 hrs de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión por parte de la Dirección del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-30	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85 %	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-31	El personal del Servicio no gestiona, mueve, traslada, almacena, y/o manipula, equipamiento médico específicamente indicado por los representantes del	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	Hospital, sin presencia e indicaciones de personal biomédico del Servicio correspondiente		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-32	"EL DESARROLLADOR" utiliza transportador de tarimas, carros, carretillas y plataformas, adecuados para cada tipo de mercancía, aprobados oportunamente, por la Dirección del Hospital, y en cumplimiento de las indicaciones del fabricante.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Administración del Servicio</b>			
IE-33	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza la administración del servicio mediante el Sistema de Gestión Informática que permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La codificación de la mercadería</li> <li>• El control de la ubicación de los productos</li> <li>• El control de los inventarios mínimos de los productos del almacén central y de los almacenes periféricos</li> <li>• Establecer la cantidad de reposiciones a realizar</li> <li>• La planificación de las entradas de los productos almacenados</li> <li>• Determinar trasпасos entre almacenes</li> <li>• El control de consumos por procesos o por áreas</li> <li>• El registro de Movimientos de equipos, productos, muebles dentro del Hospital</li> <li>• El control de caducidad de los elementos críticos, a través de la trazabilidad electrónica de la mercancía</li> <li>• La realización de pedidos desde las distintas áreas o unidades al almacén</li> <li>• Todo otro proceso establecido en el correspondiente Manual de Operación final aprobado del Servicio</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-34	"EL DESARROLLADOR" garantiza un abastecimiento continuo y adecuado del material de curación, consumibles y desechables en función del número de camas, las especialidades, la cartera de servicios y productividad esperada del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-35	"EL DESARROLLADOR" garantiza un abastecimiento continuo y adecuado a todas las áreas del Hospital, mediante la apropiada gestión de stock y de adquisiciones necesarias, tanto de materiales almacenables, como no almacenables o de tránsito.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-36	"EL DESARROLLADOR" cumple con los criterios fijados por la Dirección Médica del ISSSTE para la gestión del material de curación, consumibles y desechables en función del número de camas, las	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	especialidades, la cartera de servicios y productividad esperada del Hospital.		representantes autorizados.
<b>Inventario</b>			
IE-37	"EL DESARROLLADOR" lleva el inventario periódico de existencias, con el número exacto de unidades de cada artículo para garantizar su disponibilidad.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-38	"EL DESARROLLADOR" registra en el <i>software</i> del Servicio la entrada y salida de productos, garantizando el permanente control de las existencias y la actualización permanente del inventario.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-39	"EL DESARROLLADOR" mantiene actualizado el inventario correspondiente al depósito de muebles y Equipos en custodia provenientes de las áreas del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Reposición de Mercancías</b>			
IE-40	"EL DESARROLLADOR" considera para las adquisiciones, el Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud así como el de insumos generales del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-41	"EL DESARROLLADOR" realiza un cálculo fehaciente de consumos estimados correspondientes a cada rubro de repuestos, insumos y materiales, y una programación adecuada de los tiempos y puntos de reposición, fijando un apropiado nivel de seguridad y stock mínimo, de acuerdo a parámetros acordados con el Departamento de Compras del Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-42	El Supervisor del Servicio coordina con el Departamento de Compras de la Dirección Operativa, la programación de la reposición de insumos, consumibles, materiales y consumibles especiales en el Almacén en función de su volumen y plazos de entrega	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-43	"EL DESARROLLADOR" acata los criterios a seguir por la Dirección Médica del ISSSTE, para la determinación de la DPN (Demanda Programada Nacional) del Hospital para el caso de consumibles especiales: material de curación, consumibles y desechables en función del número de camas, las especialidades, la cartera de servicios y productividad esperada del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
IE-44	"EL DESARROLLADOR" repone los productos almacenables en las Áreas o Unidades Funcionales del Hospital según la periodicidad necesaria para mantener el nivel de existencia óptima que asegure su utilización	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-45	"EL DESARROLLADOR" garantiza un control permanente sobre los pedidos de productos nuevos y aquellos que se realizan "por única vez", por parte de las diferentes Áreas y/o Unidades Funcionales del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-46	El Servicio gestiona eficientemente la detección de todo tipo de no conformidades y las correspondientes devoluciones	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Emisión de Informes</b>			
IE-47	"EL DESARROLLADOR" registra en el CAU, inmediatamente de producida, cualquier incidente que surja en la ejecución del Servicio	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-48	"EL DESARROLLADOR" comunica de forma inmediata, verbal y por escrito a las autoridades del Hospital, de cualquier anomalía que surja en la ejecución del Servicio	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-49	<p>"EL DESARROLLADOR" elabora informes mensuales indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Listado de incumplimiento de programaciones de proveedores</li> <li>▪ Devoluciones y motivos</li> <li>▪ Inventario de existencias de diferencias detectadas</li> <li>▪ Incrementos en el consumos de productos, insumos y consumibles especiales, respecto a lo previsto en las áreas o unidades</li> <li>▪ Informes de Controles de calidad</li> <li>▪ Punto de reposición</li> <li>▪ Todo otro dato establecido en el correspondiente Manual de Operación final aprobado del Servicio</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-50	"EL DESARROLLADOR" emite un Informe mensual de movimientos y existencias del Almacén, el que se integra al Reporte Mensual de Desempeño y Pagos	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

X

R

Código	Indicador	Categoría del Alfa	Método de Supervisión
IE-51	"EL DESARROLLADOR" elabora y entrega a la Dirección del Hospital, una memoria anual sobre el funcionamiento del Servicio	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-52	"EL DESARROLLADOR" elabora y entrega a "EL ISSSTE" todo informe que le sea solicitado con respecto a propuestas de mejora del Servicio que se estimen oportunas	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Proceso de Recepción, Descarga, Transporte, Estiba Temporal y Registro de entrada</b>			
IE-53	El responsable del servicio programa la oportunidad de entrada de los pedidos realizados por el departamento de compras, según la rotación de los productos programada, y los criterios aprobados oportunamente en el correspondiente Manual de Operaciones del Servicio	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-54	El Responsable del servicio comunica con anticipación el programa de recepción de productos diario, al puesto correspondiente de Control de Accesos a cargo del Servicio de Seguridad y Vigilancia a fin de que el mismo dirija a los proveedores a su llegada.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-55	El responsable del servicio organiza personal y medios para asegurar un proceso de descarga rápido y eficiente.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-56	No se permite el acceso a proveedores fuera de la programación diaria, hasta que la presencia del mismo en las instalaciones sea autorizada por el responsable del Servicio de Almacén.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-57	La descarga de productos se realiza en orden, utilizando señalización adecuada que se retirará al finalizar la tarea, estrictamente dentro del área destinada a tales fines, y la mercancía no permanece detenida en la zona más que el tiempo suficiente para proceder a su traslado a los depósitos de Almacén.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-58	El Personal de Almacén verifica la documentación correspondiente para autorizar el ingreso de los productos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-59	El personal del Servicio verifica que la mercancía	Media	Revisiones mensuales

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	recibida es la requerida y llega en correcto estado		aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-60	En caso de tratarse de productos químicos, peligrosos, "EL DESARROLLADOR" solo los adquiere, traslada, almacena y distribuye en sus envases originales entregados por los proveedores autorizados, bajo las estrictas condiciones que establece la Legislación específica y en cumplimiento de Pprocedimientos oportunamente ajustados por la Dirección del Hospital en ocasión de la aprobación del Manual de Operación del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-61	Si se producen derrames en cualquier etapa de los procesos de Gestión de Productos Peligrosos, se implementan Procedimientos de Contingencia aprobadoaprobados oportunamente por la Dirección del Hospital, y de acuerdo a lo establecido en el Plan de Manejo de Productos Peligrosos aprobado integrado al correspondiente Programa de Emergencia y Protección Civil Final aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-62	El personal del Servicio no fracciona, re envasa o manipula de manera directa productos peligrosos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-63	Los productos peligrosos son transportados en carros especialmente acondicionados para cada grupo y tipo de insumo.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-64	"EL DESARROLLADOR" se asegura de que los contenedores de productos Peligrosos sean completamente herméticos y resistentes a ruptura por golpe y adecuados a cada tipo de insumo	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-65	El material de curación, los consumibles y desechables, son llevados de manera inmediata, a los sectores del almacén especialmente destinados para ellos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-66	Los productos recibidos son llevados a los sectores correspondientes de almacenaje, según el tipo de productos, insumos o consumibles especiales por las rutas establecidas en el Manual de Operación del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
IE-67	Las tareas de estiba temporal, desembalaje, clasificación y registro no interfieren con la actividad diaria del Almacén.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-68	"EL DESARROLLADOR" realiza el registro de los productos ingresados en el Sistema informático de Gestión oportunamente propuesto y aprobado en el Manual de Operación.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-69	"EL DESARROLLADOR" realiza el etiquetado mediante código de barras, para la identificación de las mercancías, equipos, materiales, productos y consumibles especiales, o mediante otro sistema aprobado en el correspondiente Manual de Operación del Servicio	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-70	El Sistema de identificación utilizado aprobado en el correspondiente Manual de Operación del Servicio, garantiza como mínimo y de manera no excluyente, los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificación única coincidente con listados de productos para compra, inventarios y listados de productos de distribución.</li> <li>• identificación de tipo de producto, nombre o código, fecha de recepción y todo otro dato relevante.</li> <li>• Para el caso de productos de rápido vencimiento, además de los datos anteriores, código de vencimiento.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-71	Los movimientos de entrada y salida del material de curación, consumibles y desechables que se gestionan en un área específica del almacén, se registran en el SIAM (Sistema Integral de Abasto de Medicamentos) o en el sistema específico que "EL ISSSTE" determine, el mismo día en que se realizan.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-72	Los equipos, materiales y productos no almacenables o de tránsito, una vez recibidos en el almacén, son enviados de inmediato al área solicitante correspondiente	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Proceso de Almacenamiento y custodia</b>			
IE-73	"EL DESARROLLADOR" cumple estrictamente con el Sistema de Almacenamiento propuesto y aprobado por la Dirección del Hospital, que integra el Manual de Operación del Servicio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o

Código	Indicador	Categoría de hallazgo	Método de Supervisión
			sus representantes autorizados.
IE-74	Para el manejo del material de curación, consumibles y desechables se cumple con la totalidad de la Legislación vigente, incluida la emanada de "EL ISSSTE".	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-75	<p>Todos los productos almacenados correctamente identificados con etiquetas de código de barras, tienen claramente visible como mínimo y con carácter no excluyente los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de recepción</li> <li>▪ Tipo de producto</li> <li>▪ Responsable de su transporte</li> <li>▪ Todo otro dato que se estime conveniente.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-76	Los productos registrados informáticamente e identificados con código de barras son ubicados en los sectores correspondientes del almacén, según el Plano de Organización del mismo.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-77	El Servicio mantiene actualizado y accesible para revisión el Plano de Organización.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-78	La ubicación de los productos dentro del área de estiba responde estrictamente al sistema adoptado teniendo en cuenta la trazabilidad de la mercancía, caducidad y rotación de las mismas	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-79	Cada tipo de producto es almacenado teniendo en cuenta las recomendaciones emitidas por su fabricante.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-80	El sector de almacenamiento está correctamente señalizado, incluye determinación de rutas a seguir, se verifica libre de obstrucciones, y se mantiene en óptimas condiciones de higiene, humedad y orden.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-81	Las estanterías están identificadas según sistema establecido en el correspondiente Manual de Operación del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

*(Handwritten signatures and marks)*

*(Large handwritten 'X' mark)*

*(Large handwritten signature)*

*(Large handwritten 'R' mark)*