

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-82	<p>Los depósitos de productos químicos peligrosos, se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden, limpieza y desinfección y además como mínimo y de manera no excluyente, cumplen con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuentan con Equipo de Extinción contra incendios adecuados</li> <li>▪ Cuentan con materiales inocuos para contener derrames (arena, bicarbonato de sodio, carbón activado, etc.)</li> <li>• Cuentan con clara identificación de salida de emergencia</li> <li>• Cuentan con teléfono de emergencia de ambulancias y bomberos</li> <li>• Para el embalaje de los productos peligrosos se respetan los criterios de compatibilidad establecidos en la Legislación</li> <li>▪ Se mantienen aislados de cualquier fuente de calor</li> <li>• Toda otra condición establecida por la Dirección del Hospital 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.
IE-83	<p>Los recipientes contenedores de químicos peligrosos reactivos se rotulan con información referente al nombre de cada uno de los componentes, concentración, presentación, cantidad, ficha de seguridad del producto y fecha de ingreso.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-84	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza que el Almacén de productos peligrosos, y sus espacios asociados, si los hubiera, están claramente identificados, según el tipo o categoría de los productos que albergan.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-85	<p>"EL DESARROLLADOR" verifica que los recipientes cumplan con el envasado, embalado y etiquetado y que tengan impresa la leyenda "Peligro: Riesgo Químico", especificación del tipo de producto y el símbolo correspondiente, según el caso durante el sub proceso de Almacenamiento.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-86	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza la utilización y llenado del formulario de Manifiesto de entrega-Transporte-Recepción de Productos químicos peligrosos, de acuerdo a la Legislación vigente.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-87	<p>"EL DESARROLLADOR" recibe para su guarda en el depósito de Almacén y registra en el sistema informático, Equipos Industriales o propios del Inmueble, Equipamiento TI, Equipamiento Médico, enviados únicamente por el sector responsable de los</p>	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

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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
	mismos (Mantenimiento, Ingeniería de TI, Ingeniería Biomédica)		
IE-88	"EL DESARROLLADOR" es responsable de las posibles fugas de material que puedan detectarse y de garantizar la seguridad en todos los procesos referidos al Servicio de Almacén.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Proceso de Pedido de Reposición, Picking, preparación, Despacho y Distribución</b>			
IE-89	"ES DESARROLLADOR" establece acuerdos con las diferentes Unidades Funcionales para realizar la reposición programada de materiales.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-90	"EL DESARROLLADOR" verifica que las Solicitudes de Servicio contengan como mínimo y con carácter no excluyente, los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha</li> <li>• Número correlativo por sector/año</li> <li>• Nombre de la unidad / sector</li> <li>• Número de artículo</li> <li>• Número de formulario (todos los formularios son especificados previamente, codificados y aprobados por la dirección pertinente)</li> <li>• Descripción</li> <li>• Cantidad solicitada</li> <li>• Firma digital autorizada</li> <li>• Otros datos que se consideren necesarios y sean requeridos por el Departamento de Compras</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-91	El Responsable del servicio organiza la entrega de lo solicitado revisando, previo a su despacho, calidad, cantidad y tipo de productos con respecto a los datos de la solicitud recibida.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-92	Todos los productos que salen del Almacén están claramente identificados.	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 de Almacén emite la documentación de Salida y Registra el despacho en el Sistema Informático.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-94	La distribución se realiza estrictamente por las rutas establecidas en el Manual de Operación.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros



Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
			del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-95	Para la distribución del material almacenable, se tiene en cuenta la trazabilidad 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-96	Para la distribución del material de curación, consumibles y desechables se sigue el protocolo que defina 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-97	El Servicio entrega el material en "tránsito" como máximo en un lapso de 30 minutos desde su recepción	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-98	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-99	El Servicio responde a todos los pedidos "especiales" 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-100	Una vez entregado el pedido se hace llegar al Almacén la documentación de recepción que permite el registro definitivo de la entrega efectiva en el correspondiente software de gestión del Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

**2.11.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Almacén**

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:



Codigo	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel Mínimo
<b>METODOLOGIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>				
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	Tiempo promedio de Rectificación y/o respuesta para el caso de derrames, en el periodo, en minutos.	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
05	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
Capacidad Sigma del Proceso				

2.12.- Indicadores del Servicio de Telecomunicaciones e Informática

2.12.1.- Tablas de Indicadores Especificos del Servicio de Telecomunicaciones e Informática


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..

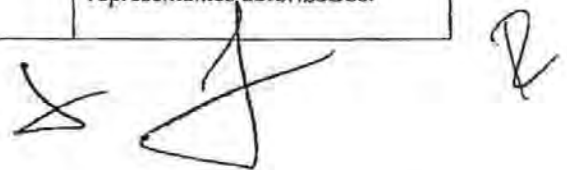
Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
<b>MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>			
IE-01	"EL DESARROLLADOR" cuenta con el Manual de Operación del Servicio de Telecomunicaciones e Informática aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.




Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
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 de Telecomunicaciones e Informática, 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 Telecomunicaciones e Informática 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 se hace llegar al 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> ).	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 y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado.
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 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	Menor	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	propios del Servicio, son suficientes y funcionan correctamente.		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 Equipo informático, hardware, software, 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, aprobados, 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 los Equipos de Informática, los sistemas de información y los equipos de telecomunicaciones requeridos según Contrato, Anexo 8 (Requerimiento de Diseño, Construcción y Plan Funcional) y Anexo 9 (Requerimiento de Equipo)	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, instala, configura, pone en operación, desarrolla las interfaces requeridas, sustituye, mantiene y brinda soporte técnico para la totalidad de los equipos de informática, sistemas de información y equipos de telecomunicaciones (entre otros: el sistema de conmutador, el sistema del Centro de Atención al Usuario, el sistema de transmisión de mensajes, sistema de sonido instalado (altavoces, enfermera/enfermero), telefonía fija, y el/los software/s correspondiente/s, para la comunicación interna y externa del Hospital, según lo establecido en el presente Contrato, Anexo 8 (Requerimiento de Diseño, Construcción y Plan Funcional) y Anexo 9 (Requerimiento de Equipo).	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-13	"EL DESARROLLADOR" provee los consumibles necesarios para el correcto funcionamiento de los Equipos 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-14	Todos los espacios específicos del Servicio (ya sean oficinas, talleres, centros de cómputos, salas de	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros



Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	servidores, y depósitos, centrales o periféricos, etc.) se encuentran en óptimo estado de mantenimiento y limpieza.		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-15	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
IE-16	"EL DESARROLLADOR" cuenta con Listado de insumos, materiales, Equipos Tecnológicos, Equipamiento, herramientas entre otros, 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-17	"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: personal técnico, personal necesario para atender el conmutador (operadora), para atención de los usuarios de los sistemas, para apoyo técnico, etc.	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-18	"EL DESARROLLADOR" designa durante toda la Vigencia del Contrato, como responsable del servicio a un Ingeniero Informático Titulado con no menos de cinco (5) años de experiencia laboral y de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en Instituciones Hospitalarias o análogas.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de los expedientes del personal del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-19	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-20	El Personal de "EL DESARROLLADOR" asignado a las tareas del Servicio cumple con los siguientes requerimientos: • Cuenta con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (cartilla nacional de salud, y/o todo tipo de documentación	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>establecida por Legislación vigente)</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 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 protección auditiva (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>		
<p><b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b></p> <p><b>NOTA 1:</b> La aplicación de los presentes Indicadores se encuentra condicionada a las características finales de la infraestructura de las instalaciones correspondientes al Proyecto Final aprobado y a su efectiva provisión e instalación.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Los Indicadores referidos al Mantenimiento de toda la Instalación y de todos los Sistemas y Equipos del Servicio de Telecomunicaciones e Informática se incluyen en los correspondientes al Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética.</p>			
<p><b>Generalidades</b></p> 			
IE-21	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación, 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-22	El Servicio de Telecomunicaciones e Informática se proporciona las veinticuatro (24) horas del día todos los días del año. NOTA: El Servicio de Administración, asociado a las	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
	actividades de esta área se proporciona 12 (doce) horas al día durante el primer y segundo turno laboral.		representantes autorizados
IE-23	El personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo en forma continua 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	"EL DESARROLLADOR" garantiza apoyo técnico para el mantenimiento y la solución de los problemas que se pudieran presentar en los equipos de cómputo y de telecomunicaciones disponible 24(veinticuatro) horas. NOTA: El mantenimiento de las Instalaciones, sistemas y equipos del Servicio de Telecomunicaciones e Informática es realizado por el Servicio de Manteniendo, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética a través de personal técnico especialmente capacitado. Ver Indicadores 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-25	"EL DESARROLLADOR" proporciona todas las facilidades para que los Equipos de cómputo sean incorporados al dominio 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-26	"EL DESARROLLADOR" presenta para su revisión, a la Dirección del Hospital, trimestralmente, un protocolo para demostrar el uso eficiente de servicios de telefonía local, celular y/o de larga distancia por medio de la operación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones de llamada directa;</li> <li>• Detalles y resúmenes de llamadas;</li> <li>• Niveles de acceso diferenciados;</li> <li>• Movimientos y cambios;</li> <li>• Cambios de clase de servicio;</li> <li>• Registro de extensiones;</li> <li>• Sistemas de carga de llamadas privadas;</li> <li>• Procedimiento de reporte de Fallas;</li> <li>• Instalaciones de llamadas rápidas;</li> <li>• Directorio telefónico interno actualizado, el directorio de extensiones deberá ser de acuerdo al plan de marcación institucional;</li> <li>• Instalaciones de redes virtuales privadas (VPN), solo en la red de "EL DESARROLLADOR".</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 Ralla	Método de Supervisión
IE-27	"EL DESARROLLADOR" deberá proporcionar registros del Servicio de Telecomunicaciones e Informática a la Dirección del Hospital dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que éste lo solicita.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	"EL DESARROLLADOR" tiene disponible un registro del personal y de las áreas del Hospital que tiene asignado equipo de cómputo, y sus características (IP y Mac address), en caso de que la Dirección del Hospital lo solicite.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-29	Las tareas del Servicio de Telecomunicaciones e Informática 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-30	En caso de que las actividades del Servicio de Telecomunicaciones e Informática, 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-31	El Servicio de Telecomunicaciones e Informática atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio, requeridas a través del CAU., ya sea de apoyo técnico para equipos de telecomunicación, por alteraciones en la líneas telefónicas, de apoyo técnico para sistemas de cómputo, para instalación de sistema de cómputo (software), para soporte del servicio de internet y para todo otro componente y/o fallo en las instalaciones y equipos de su incumbencia.	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 de Telecomunicaciones e Informática, 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-33	El Servicio responde a todas las Solicitudes de Servicio referidas a "emergencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 (Mecanismo de Pagos).	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 todas las Solicitudes de Servicio referidas a "urgencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 (Mecanismo de Pagos).	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-35	"EL DESARROLLADO" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio de Telecomunicaciones e Informática	Media	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 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 del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-37	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.
<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN - REDES</b>			
IE-38	"EL DESARROLLADOR" gestiona redes independientes de Internet y telefonía, (Voz, Datos y Video) para el Hospital y para su uso	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" mantiene integrada la red del Hospital con la red nacional de servicios de "EL ISSSTE", que permite contar con servicios de voz, datos y video hacia/desde las unidades administrativas y médicas conectadas a dicha red	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-40	"EL DESARROLLADOR" asegura la gestión de última tecnología para habilitar el uso de Telemedicina a través de sistemas de red.	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" garantiza al 100% la operación de Equipos de grado médico (redes y equipo informático) 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-42	"EL DESARROLLADOR" solo administra Sistemas compatibles para el uso de Redes Privadas Virtuales (VPN)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-43	El acceso a las redes de información y comunicaciones es continuo durante 24(veinticuatro)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	horas el día, todos los días del año.		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-44	"EL DESARROLLADOR" garantiza que no exista saturación de la red Interna ni se produzcan desviaciones en las direcciones de flujos ni interferencias entre ellas	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" evalúa periódicamente el servicio y costo de los operadores externos, y presenta a la Dirección del Hospital los reportes de ser solicitado	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>ATENCIÓN DE LA CENTRAL TELEFÓNICA – CONMUTADOR Y SISTEMAS DE TRANSMISIÓN DE MENSAJES</b>			
IE-46	"EL DESARROLLADOR" garantiza que los sistemas de transmisión de mensajes, altoparlantes u otros y los Sistemas de Comunicación Telefónica funcionan correctamente, permitiendo la operación de los mismos, tanto para las comunicaciones internas como externas.	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 da aviso inmediatamente a través del CAU de cualquier Falla detectada en la Central telefónica y sistemas de altoparlantes, 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-48	"EL DESARROLLADOR" controla que se observe el protocolo de uso de red nacional e internacional acordado con la Dirección del Hospital. Y no modifica los privilegios de marcación (local, celular, larga distancia) sin la aprobación de las áreas centrales de "EL ISSSTE", específicamente la Subdirección de Tecnología de la Información (STI).	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" proporciona los elementos necesarios (interfaces, configuración del conmutador, etc.) para que el conmutador telefónico que provee, pueda ser integrado a la red nacional de servicios de "EL ISSSTE", así como integrarse al plan nacional de marcación de "EL ISSSTE" (marcación a 5 dígitos).	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" garantiza que la capacidad del Conmutador Telefónico (PBX)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	corresponda, en todo momento, con las necesidades del Hospital		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-51	"EL DESARROLLADOR" garantiza que no se produzcan saturaciones en las comunicaciones telefónicas, ni por capacidad de la central, ni por capacidad y/o cantidad de los operadores de la misma	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-52	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el protocolo de recepción de llamadas, que entran al conmutador, esté de acuerdo al mensaje institucional.	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 que atiende la Central Telefónica responde en forma eficiente y educada a todos los usuarios y toda persona que se comunica a el Hospital	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" garantiza que todas las preguntas y solicitudes de información sean manejadas de manera profesional y oportuna	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-55	El Personal de Atención de la Central Telefónica, deriva al responsable asignado por "EL ISSSTE", todas aquellas consultas, pedido de información y/o atención de derechohabientes	Media <del>IE</del>	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-56	"EL DESARROLLADOR" garantiza la atención del 100% de las llamadas que se efectúan a la Central Telefónica.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-57	"EL DESARROLLADOR" garantiza que todas las llamadas entrantes se manejen de la siguiente manera <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 90 % de llamadas en cualquier horario contestadas en máximo 15 (quince) segundos</li> <li>▪ 10 % restante, contestadas en máximo 30 (treinta) segundos.</li> </ul>	Media <del>X</del>	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-58	Está en funcionamiento el mensaje para que escuchen las personas que llaman si la línea está ocupada, si se pone la llamada en espera o si no se contesta la llamada en 15 (quince) segundos	Media	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-59	El porcentaje de llamadas abandonadas no supera el 5%, o el límite 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-60	El personal de Atención de la Central Telefónica, atiende todas las llamadas que le sean derivadas desde el CAU en los tiempos acordados en el 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-61	<p>“EL DESARROLLADOR” cumple con el protocolo para responder a llamadas de emergencia y alarmas, según procedimientos especialmente diseñados para tales fines que integran el Programa de Emergencia y Protección Civil aprobado, incluyendo pero no limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fuego</li> <li>▪ Temblor</li> <li>▪ Gases medicinales</li> <li>▪ Alarmas de irrupción y de las instalaciones;</li> <li>▪ Alarmas de refrigeración (en patología, morgue y áreas de alimentos); Aspectos de salud y seguridad;</li> <li>▪ Requerimientos de servicios de emergencia; Bombas / amenazas terroristas;</li> <li>▪ Emergencias Médicas</li> <li>▪ Toma de Instalaciones</li> </ul>	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” se comunica con el Personal de Seguridad (Según se define en los Indicadores Específicos del Servicio de Seguridad y Vigilancia) siguiendo el protocolo aprobado 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-63	El Personal de Atención de la Central Telefónica, mantiene un registro actualizado del personal que trabaja en el Hospital, y los listados telefónicos internos correspondientes.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-64	El Personal de Atención de la Central Telefónica, localiza al Personal Responsable de “EL DESARROLLADOR” o del Hospital cuando se lo solicite personal autorizado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-65	A solicitud de áreas centrales (STI) a través de la Dirección del Hospital, “EL DESARROLLADOR” implementa un sistema de bloqueo de llamadas,	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría del Palla	Método de Supervisión
	aplicable para algunas o todas las extensiones. Ejemplos de esto incluyen. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Números nacionales, internacionales y mundiales.</li> <li>▪ Llamadas por cobrar. Búsquedas de directorio.</li> </ul>		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-66	El Personal de Atención de la Central Telefónica, realiza los controles establecidos por la Dirección del Hospital, para las llamadas, detallados 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-67	"EL DESARROLLADOR" garantiza el registro de la totalidad de llamadas entrantes y salientes en el módulo correspondiente del software de gestión utilizado, para la gestión de la Central Telefónica, y de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Manual de Operación del Servicio, incluyendo pero no limitado a: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ números marcados con frecuencia.</li> <li>▪ duración y hora de la llamada.</li> <li>▪ unidades utilizadas / costo de la llamada.</li> <li>▪ análisis de tendencia del volumen de las llamadas.</li> <li>▪ cargos por las llamadas privadas del Personal.</li> <li>▪ datos del operador de la central que lo gestiona,</li> <li>▪ cualquier otra información que el Hospital pudiera requerir al dar aviso razonable al Servicio de Telecomunicaciones e Informática.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados 
IE-68	A solicitud de la Dirección del Hospital, "EL DESARROLLADOR" proporciona datos completos y puntuales de registro de llamadas mensuales entrantes y salientes, proporcionado toda información que la Dirección del Hospital pudiera requerir	Media	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 emite a través de los Sistemas de Transmisión Internos, todos aquellos mensajes que le solicita el personal autorizado del Hospital, en cumplimiento de los protocolos de enlace oportunamente integrados al Manual de Operación del Servicio, por ejemplo el llamado a pacientes desde las áreas de atención.	X Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>SISTEMA DE INFORMÁTICA</b>			
IE-70	"EL DESARROLLADOR" tiene en orden y a	Media	Revisiones mensuales aleatorias



Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	disposición en cualquier momento las licencias correspondientes a todos los sistemas, bases de datos que sean necesarias para el Servicio de Telecomunicaciones e Informática.		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-71	"EL DESARROLLADOR" instala los sistemas de cómputo (equipos) cuando le es requerido	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-72	"EL DESARROLLADOR" instala el <i>software</i> necesario para el funcionamiento de los sistemas de cómputo, incluyendo <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas y bases de datos para la prestación de los Servicios</li> <li>▪ Sistemas y bases de datos para la operación del Hospital (expediente clínico, bases de datos de pacientes, etc.)</li> <li>▪ Sistema del CAU</li> <li>▪ Sistemas informáticos propios de "EL ISSSTE", como ISSSTEMED, ISSSTETEL y otros que defina 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-73	"EL DESARROLLADOR" actualiza las aplicaciones del sistema de información con las nuevas versiones de <i>software</i> , solicitadas y aprobadas por la Dirección del Hospital, así como el antivirus institucional.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-74	"EL DESARROLLADOR" actualiza <i>hardware</i> y <i>software</i> necesario para la operación de la red de voz y datos y video desarrollada, solicitada y aprobada 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-75	"EL DESARROLLADOR" mantiene la correcta operación del sistema del Centro de Atención al usuario, para atender los reportes de las Solicitudes de Servicio que se generan 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-76	A solicitud de áreas centrales (STI) a través de la Dirección del Hospital, "EL DESARROLLADOR" implementa un sistema de bloqueo de voz y datos, aplicable para algunas o todas las extensiones. Ejemplos de esto incluyen. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Búsquedas de directorio.</li> <li>▪ Sitios en Internet.</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-77	"EL DESARROLLADOR" a través del sistema informático lleva el control de registros de acceso de todas las personas que ingresan al Hospital, y equipamiento de registros biométricos para accesos a áreas controladas	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-78	"EL DESARROLLADOR" actualiza el directorio telefónico electrónico accesible a todo el Personal del Hospital autorizado, incorporando cambios notificados por la Dirección del Hospital en un periodo de 2 (dos) horas	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-79	"EL DESARROLLADOR" suministra los directorios telefónicos / y directorios comerciales inmediatamente después de su publicación a los usuarios autorizados que lo estipule 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-80	"EL DESARROLLADOR" actualiza periódicamente el sistema integral de protección de ataques del exterior e inferior, ya sean por virus, intrusos, accesos no autorizados a la red, denegación de servicio, o cualquier otro elemento que ponga en riesgo la información generada o existente, así como la disponibilidad del Servicio de Telecomunicaciones e Informática. (firewall, IPS, etc.)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-81	"EL DESARROLLADOR" garantiza la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de todos los Sistemas de información suministrados	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-82	"EL DESARROLLADOR" garantiza el respaldo de la información generada en los Sistemas de Información utilizados en el Hospital según la Legislación	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-83	"EL DESARROLLADOR" propone, al inicio de cada año contractual, un protocolo para acuerdo con el Hospital respecto a las reparaciones y en su caso reemplazo del equipo suministrado al Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-84	"EL DESARROLLADOR" actualiza a su cargo, los sistemas y tecnologías de información en coordinación con un representante 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 Falla	Método de Supervisión
			representantes autorizados
<b>CAPACITACIÓN Y SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS (ASESORÍA TÉCNICA) DEL SERVICIO</b>			
IE-85	"EL DESARROLLADOR" planifica y presenta para aprobación por parte de la Dirección del Hospital, como mínimo anualmente, Programas específicos de capacitación del personal del Hospital, para la correcta operación de los Equipos de Informática y Telecomunicaciones, conforme a lo previsto en el Anexo 9 ( <i>Requerimientos de Equipo</i> ), teniendo en cuenta las actualizaciones realizadas a los Equipos y la capacitación a personal nuevo.	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-86	El Servicio dispone de un sistema de atención "on line"	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-87	Las demandas de atención, por parte de los usuarios, se registran y se anticipan en función de los indicadores estipulados	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-88	"EL DESARROLLADOR" cumple con el tiempo de respuesta asignado para cada demanda según lo estipulado en el Anexo 4 ( <i>Mecanismos de Pagos</i> )	<del>Media</del>	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-89	"EL DESARROLLADOR" proporciona información / asesoría con respecto al Servicio de Telecomunicaciones e Informática a la Dirección del Hospital, dentro de un plazo de 2 (dos) horas de su solicitud	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-90	"EL DESARROLLADOR" presta asistencia técnica al Área de Admisión Hospitalaria en la coordinación de la asignación de camas a pacientes mediante el sistema informático	<del>Media</del>	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-91	"EL DESARROLLADOR" presta asistencia técnica al Área de Recursos Humanos del Hospital en el mantenimiento de los registros de la rotación de personal médico y enfermeras y puntos de contacto para un amplio rango de equipos incluyendo personal de confianza tales como gerentes, consultores, paramédicos y contactos externos tales como	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
	servicios sociales, emergencia, consultores de salud pública y enfermeras psiquiátricas.		

**2.12.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Telecomunicaciones e Informática**

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 periodo considerado (correctivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas 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 de número de horas en los que el sistema de Telecomunicaciones no está disponible respecto a las horas totales de funcionamiento del mismo.	<[ ]%	[ ]-[ ]%	>[ ]%
05	Porcentaje de número de horas en los que el sistema de Informática no está disponible respecto a las horas totales de funcionamiento del mismo.	<[ ]%	[ ]-[ ]%	>[ ]%
06	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

**2.13.- Indicadores del Servicio de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información**

**2.13.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información**

**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 Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información 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 Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información 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 5º (Procedimiento de Revisión), toda modificación del Manual de Operación del Servicio de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información, antes de implementar los cambios pretendidos.  Una vez aprobada dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente.	<del>Media</del>	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 Servicio de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información funciona correctamente, gestiona eficientemente los sub procesos del Servicio, y sigue 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> ).	<del>Media</del>	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.



Código	Indicador	Categoría de la falta	Método de Supervisión
IE-06	Los equipos de fotocopiado, digitalización, impresión y transferencia de información funcionan correctamente y permiten gestionar la totalidad de las prestaciones del Servicio.	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 y repone equipos multifuncionales incluyendo todos sus accesorios, equipos de transmisión de datos, sistemas, papel, tóner y otros insumos y consumibles, necesarios para el fotocopiado, impresión, digitalización y transferencia de información de archivos, y todo otro tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio, según lo detallado en el 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-08	"EL DESARROLLADOR" cuenta con Listado de insumos, Materiales, y sus Fichas Técnicas especificando composición, compatibilidad y uso recomendado, 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-09	"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 fijada en 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-10	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-11	El Personal del 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 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> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados



Código	Indicador	Categoría de Racha	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenta uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> <li>Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> </ul>		
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-12	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-13	Los Equipos se ubican exclusivamente en los espacios establecidos por la Dirección del Hospital y detallados en el Manual de Operación del Servicio aprobado	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-14	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-15	El Servicio de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información está disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-16	El Servicio de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio que le presenta 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-17	El Servicio de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio, referidas a quejas y/o Fallas, 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-18	"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-19	Los resultados de las encuestas de satisfacción se	Menor	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	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.		del funcionamiento del Servicio y de los registros del CAU por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-20	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información 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-21	Las fotocopias, impresiones y digitalizaciones que realizan los equipos del Servicio son claramente legibles, sin rayas o sombras y son fieles a los documentos originales.	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-22	"EL DESARROLLADOR" ubica los equipos en los lugares definidos por la Dirección del Hospital según el Proyecto definitivo y lo establecido en el Contrato y/o el Anexo 10 (Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica)	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-23	"EL DESARROLLADOR" provee red de datos y toda otra infraestructura necesaria para el funcionamiento de los equipos de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-24	"EL DESARROLLADOR" implementa un Sistema de Acceso al Equipamiento por medio de claves de usuario para Fotocopiado, Impresión, Digitalización y Transferencia de Información Digitalizada.  La Dirección del Hospital dispone de estas claves y define el Personal de "EL ISSSTE" que podrá utilizar el Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-25	"EL DESARROLLADOR" garantiza la presentación mensual de un reporte conteniendo los detalles de los servicios realizados el que como mínimo y de manera no excluyente contiene los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clave del usuario</li> <li>• Tipo de Servicio Solicitado</li> <li>• Cantidad de documentos fotocopiados, escaneados, impresos y/o transferidos</li> <li>• Fecha y hora de cada servicio</li> <li>• Acumulado total de copias,</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
	digitalizaciones, impresiones o transferencias del equipo. ▪ Estadísticas ▪ Todo otro dato que considere relevante.		
<b>SOPORTE TÉCNICO</b>			
IE-26	"EL DESARROLLADOR" provee y/o coordina el Soporte Técnico de los equipos a través del fabricante y/o del personal del Servicio de Telecomunicaciones e Informática.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-27	El Soporte Técnico está disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN</b>			
IE-28	"EL DESARROLLADOR" implementa Programa de Mantenimiento Preventivo de los Equipos del Servicio, en cumplimiento de lo establecido por los fabricantes, en función del correspondiente Programa integrado al Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-29	Los equipos se verifican en óptimas condiciones de Trabajo.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-30	"EL DESARROLLADOR" implementa todas las acciones correctivas / reactivas necesarias para los equipos que utiliza el Servicio.	<del>Mayor</del>	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-31	"EL DESARROLLADOR" utiliza repuestos, piezas de desgaste e insumos originales para la reparación de los equipos que utiliza el Servicio.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-32	"EL DESARROLLADOR" registra en el sistema informático del Servicio de Mantenimiento, los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, con el objetivo de elaborar el historial correspondiente, indicando como mínimo y de manera no excluyente: ▪ Responsables de la tarea realizada	Media	Revisiones mensuales aleatorias de los 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>• 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 que estime relevante</li> </ul>		
IE-33	<p>"EL DESARROLLADOR" reemplaza el Equipo cuando cumplan su ciclo de vida útil establecido por los fabricantes y detallado en el Programa de Reposiciones integrado al Manual de Operación del Servicio, o cuando la calidad de fotocopiado, digitalización o transferencia no sea la esperada.</p>		Revisiones mensuales aleatorias de los registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

**2.13.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Fotocopiado, Digitalización y Transferencia de Información**

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 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.	<[ ] minutos	[ ]-[ ] minutos	>[ ] minutos
04	Total de horas de inactividad no planeada del Servicio.	<[ ] horas	[ ]-[ ] horas	>[ ] horas
05	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

**2.14.- Indicadores del Servicio de Recepción y Distribución de Correo y Mensajería**

**2.14.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Recepción y Distribución de Correo y Mensajería**

**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 Correo y Mensajería aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-02	El Servicio de Correo y Mensajería 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 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 Correo y Mensajería, 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 del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	El software del Servicio de Correo y Mensajería 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> ).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
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 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 (CAU).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-07	Los intercomunicadores del Servicio no interfieren con las frecuencias de las 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 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 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 del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-10	La Central de Clasificación de correspondencia del Servicio se encuentra en óptimo estado de orden y limpieza.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-11	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de uniformes, consumibles, herramientas, Equipos, equipamiento (archivo, casilleros, ficheros, buzones zonales), sistemas tecnológicos de detección de sustancias o elementos peligrosos, carros de distribución, sistemas de comunicación, 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 del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-12	"EL DESARROLLADOR" cuenta con Listado de insumos, materiales, herramientas y Equipos aprobados oportunamente por la Dirección del	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte del



Código	Indicador	Categoría de Ralla	Método de Supervisión
	Hospital y en cumplimiento de la Legislación vigente.		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, 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 del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-14	El Responsable y la totalidad del personal del Servicio, dependen organizacionalmente del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-15	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente las demandas de los Usuarios.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-16	El personal 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 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> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-17	El Personal del Desarrollador cumple con el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio ambiente de Trabajo (DOF 21 de enero de 1997) y toda otra Legislación Aplicable Vigente, en todas las etapas del proceso.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-18	El personal del 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 del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-19	Las tareas del Servicio de Correo y Mensajería, no interfieren con las actividades propias del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-20	El Servicio de Correo y Mensajería, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio Solicitudes de Servicio requeridas a través del CAU.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-21	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 del Hospital o sus representantes autorizados
IE-22	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 del Hospital o sus representantes autorizados
IE-23	"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 del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-24	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 del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-25	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Correo y Mensajería, 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 del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-26	El personal del Servicio recibe, registra, clasifica y distribuye toda la Correspondencia de Entrada, de Salida, así como la Interna, para todas las Unidades Funcionales de la Institución, según lo establecido en el Manual de Operación y en el Programa de Rutinas mensuales del Servicio integrado al mismo.  NOTA: No se incluye la correspondencia de tipo	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	personal.		
IE-27	El personal del Servicio mantiene una efectiva comunicación nentre las diferentes áreas del Hospital y con las oficinas centrales de "ELISSSTE".	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	<p>El personal del Servicio registra en el <i>software</i> de gestión del Servicio toda la correspondencia (documentos, paquetes, etc.) gestionada, sea mediante Mensajería Interna o Correo Entrante o Saliente, incluyendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Numero de recepción/entrega de documento</li> <li>▪ Fecha y hora de recepción/entrega</li> <li>▪ Características del documento</li> <li>▪ Remitente (Unidad Funcional o dependencia a la que pertenece si se trata de Mensajería Interna)</li> <li>▪ Destinatario (Unidad Funcional o dependencia de destino)</li> <li>▪ Comprobante de entrega/recepción con nombre, fecha, hora y firma del destinatario o receptor</li> <li>▪ Todo otro dato que se considere relevante</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-29	"EL DESARROLLADOR" garantiza que toda la correspondencia de entrada, es analizada y revisada mediante la utilización de sistemas tecnológicos apropiados a tales fines, en el momento de su ingreso a las Instalaciones, para evitar que se introduzcan elementos peligrosos para las personas e Instalaciones y/o ilegales.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-30	En caso de detección de elementos peligrosos y/o ilegales el personal del Servicio cumple estrictamente con los procedimientos de contingencia establecidos en el Manual de Operación del Servicio aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-31	"EL DESARROLLADOR" garantiza la confidencialidad de la documentación gestionada, y en ningún caso el personal del Servicio abre la correspondencia.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-32	"EL DESARROLLADOR" verifica que los envíos se encuentran en sobres y/o paquetes debidamente identificados, señalando destino y remitente. De no cumplir con estas condiciones, no los recibe para su gestión.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-33	"EL DESARROLLADOR" verifica que sobres y/o paquetes están debidamente cerrados y bien embalados, a fin de evitar su deterioro en la manipulación. De no cumplir con estas condiciones, no los recibe para su gestión.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-34	"EL DESARROLLADOR" proporciona la información requerida por la Dirección del Hospital mensualmente, o cuando éste así lo requiera con una anticipación mínima de 24 (veinticuatro) horas, incluyendo como mínimo y de manera no excluyente, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de artículos de correo recibidos y entregados por el Servicio</li> <li>• Número de artículos de correo retornados a su remitente</li> <li>• Entregas especiales o urgentes</li> <li>• Correo enviado o recibido por parte de los proveedores de servicios o contratistas</li> <li>• Todo otro dato que estime apropiado</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>GESTIÓN DE CORREO ENTRANTE Y SALIENTE</b>			
IE-35	"EL DESARROLLADOR" garantiza la gestión de sobres y paquetes que llegan y salen del Hospital a través de Correo Oficial, Público, Sistema Privado o por cualquier otro medio establecido por los parámetros fijados en el Contrato.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-36	"EL DESARROLLADOR" recibe y atiende a todos aquellos servicios de mensajería que se presenten en las instalaciones para la entrega y/o recolección de artículos o encomiendas, mediante el Personal de Control de Accesos del Servicio de Seguridad y Vigilancia, direccionándolos a los puntos de recepción establecidos.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-37	El personal de Servicio clasifica y registra la correspondencia recibida, según tipo, urgencia, destinatario/s, y recorridos a realizar, para la entrega de la misma en tiempo y forma.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-38	"EL DESARROLLADOR" garantiza que la correspondencia entrante se entrega a sus destinatarios en los tiempos establecidos en el Manual	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.

Código	Indicador	Categoría de Halla	Método de Supervisión
	de Operación del Servicio aprobado y/o en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).		representantes autorizados.
IE-39	El personal del Servicio traslada la correspondencia saliente desde los buzones de recepción de las Unidades Funcionales del Hospital a la Central de Clasificación en los horarios establecidos en el Manual de Operación del Servicio aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-40	El personal de Servicio clasifica y registra la correspondencia saliente en la Central de Clasificación, según tipo, urgencia, destinatario/s, y recorridos a realizar, para la entrega de la misma a través de Correo Oficial, Público, Sistema Privado o por cualquier otro medio establecido por los parámetros fijados en el Contrato.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-41	"EL DESARROLLADOR" garantiza que la correspondencia saliente es despachada en los tiempos establecidos en el Manual de Operación del Servicio aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-42	Los pagos de sellos, timbres postales de correo y cobros de las empresas de Correspondencia relacionados con el correo saliente, son realizados por el Hospital, de acuerdo con los procedimientos aprobados en el Manual de Operación del Servicio.	n/a	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-43	El correo foráneo, permisos, trámites, y otros especificados en el correspondiente Manual de Operación del Servicio aprobado, son contratados, gestionado y pagado directamente por el Hospital.	n/a	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>CORREO Y MENSAJERÍA INTERNA</b>			
IE-44	"EL DESARROLLADOR" garantiza que la correspondencia gestionada por el sistema de mensajería interna, se hace llegar a sus destinatarios en los tiempos establecidos en el Manual de Operación del Servicio aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-45	"EL DESARROLLADOR" garantiza la entrega efectiva de la correspondencia caracterizada como "urgente" en un tiempo máximo de 30 minutos, o en el que establezca el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ), a partir de la asignación de número de Reporte en el CAU de la correspondiente Solicitud de Servicio por el personal autorizado para estos fines por la Dirección del Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento del Servicio por parte del Hospital o sus representantes autorizados.



**2.14.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Recepción y Distribución de Correo y Mensajería**

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 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	Porcentaje Solicitudes de Servicio referidas a llamados "urgentes" del período.	<[ ]%	[ ]-[ ]%	>[ ]%
05	Tiempo promedio de respuesta a llamados "urgentes" del período.	<[ ] minutos	[ ]-[ ] minutos	>[ ] minutos
06	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

**2.15.- Indicadores del Servicio de Equipamiento Médico**

**2.15.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Equipamiento Médico**

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..



**NOTA:** Los presentes Indicadores aplican a la totalidad del Equipamiento Médico con excepción de aquellos que se repitan de manera idéntica en los correspondientes a los Servicios de Laboratorio y Banco de Sangre y Hemodiálisis.

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 Equipamiento Médico 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 operativo 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 Equipamiento Médico, 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 operativo del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
IE-04	El software del Servicio de Equipamiento Médico 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> ).	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" provee al personal del Servicio, aparatos de comunicación, móviles,	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	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.		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 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, Equipo, <i>hardware</i> , <i>software</i> , indumentaria y elementos de protección personal, insumos y consumibles, equipos, 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	Los espacios y talleres específicos del Servicio 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-12	"EL DESARROLLADOR" cuenta con Listado de 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
IE-13	Los Equipos que se emplean en la prestación del Servicio cuentan con información detallada sobre su modalidad de uso recomendada, y seguridad para el manejo de los mismos.	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 Ralla	Método de Supervisión
<b>RECURSO HUMANO</b>			
IE-14	"EL DESARROLLADOR" provee personal suficiente y especialmente capacitado, técnicos especializados, biomédicos, para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Indicadores de Servicio, y con toda otra condición fijada 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 durante toda la Vigencia del Contrato, como responsable del servicio a un profesional Biomédico/Bioingeniero titulado con no menos de diez (10) años de experiencia laboral y de cinco (5) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de este tipo en hospitales o instituciones análogas.	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 personal del Servicio atiende amable y diligentemente las demandas de los 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	<p>El personal del Servicio de Equipamiento Médico 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 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 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</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>antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa cinturones de seguridad (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 elemento de protección personal necesario</li> </ul>		
<b>PROVISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, INSUMOS Y CONSUMIBLES, HERRAMIENTAS, EQUIPOS</b>			
IE-18	<p>"EL DESARROLLADOR" planea el aprovisionamiento de los insumos y consumibles, materiales, accesorios, herramientas y Equipos necesarios para el Servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación en todo momento.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-19	<p>"EL DESARROLLADOR" cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos y consumibles, materiales, accesorios herramientas y Equipos del Servicio, y estas actividades se realizan exclusivamente en las áreas fijadas para tales fines.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-20	<p>"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 y consumibles, materiales, Equipos, herramientas del Servicio</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-21	<p>"EL DESARROLLADOR" controla permanente las fechas de vencimiento de los insumos y consumibles del servicio especialmente nocivos o peligrosos</p>	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-22	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación, en todas las etapas de los procesos, entre ellas y de manera no excluyente las listadas en el Anexo 10 (<i>Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención</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 Rala	Método de Supervisión
	<i>Médica)</i>		
IE-23	El servicio aplica, como mínimo, a todo el equipo, instrumental, mobiliario médico según lo indicado en el Anexo 9 ( <i>Requerimientos de Equipo</i> ), incluyendo el transporte externo mencionado en el mismo Anexo.	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" considera en todo momento el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico de la Secretaría de Salud así como el 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-25	El Servicio de Equipamiento Médico 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 Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-26	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-27	Las tareas del Servicio se realizan en los días y horarios definidos con la Dirección del Hospital, sin interferir con las actividades asistenciales.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-28	En caso de que las actividades del Servicio, afecten la operación y funcionalidad del Hospital, al personal asistencial, pacientes u otros usuarios, "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-29	El personal del Servicio usa señalización establecida para indicar cuando se están realizando actividades de mantenimiento en equipos que impiden el uso de un área determinada, la mantiene durante la tarea, y la retiran solo cuando el sector se encuentra apto para el 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-30	"EL DESARROLLADOR" utiliza para la realización de las tareas del Servicio, herramientas y Equipos adecuados para cada equipamiento, sector, Unidad Funcional y/o Espacio, aprobados oportunamente,	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
	por la Dirección del Hospital y en cumplimiento de la Legislación vigente		representantes autorizados
IE-31	El Servicio 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-32	El Servicio de Equipamiento Médico 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-33	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-34	El Servicio atiende 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-35	El Servicio atiende a todos los pedidos "especiales" 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-36	"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-37	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 de las autoridades del Hospital.	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-38	Los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Equipamiento Médico, 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



Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
<b>Mantenimiento del Equipamiento Médico, mobiliario, Instrumental y transporte externo (ambulancias)</b>			
IE-39	"EL DESARROLLADOR" presenta al inicio de cada año para su aprobación por Dirección del Hospital, el Plan de actividades de Mantenimiento, detallando las áreas afectadas (y el alcance de las afectaciones) y horarios para cada tarea a realizar	Mayor	Revisión anual aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-40	<p>"EL DESARROLLADOR" actualiza trimestralmente el Programa de Mantenimiento y lo presenta para aprobación por parte de la Dirección del Hospital incluyendo 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 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>	Mayor	Revisión trimestral aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-41	"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Preventivo periódico, según el Programa de Mantenimiento Preventivo aprobado, que consiste en las tareas de calibración, ajustes, lubricación, nivelación, entre otras.	Mayor	Revisión mensual aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-42	"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Preventivo Programado planificado, según el Programa de Mantenimiento Preventivo aprobado, que consiste en las tareas de cambios de componentes entre otras.	Mayor	Revisión mensual aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-43	"EL DESARROLLADOR" realiza el Mantenimiento Predictivo, en base a las observaciones y mediciones periódicas y continuas de parámetros significativos de cada equipo y equipamiento a mantener.	Mayor	Revisión mensual aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-44	Las tareas de Mantenimiento se realizan sobre la totalidad del equipamiento (equipos, mobiliario, instrumental, ambulancias), tomando como base en el inventario de equipamiento.	Media	Revisión mensual aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-45	"EL DESARROLLADOR" elabora un Manual de Mantenimiento para cada equipo, en el que se establecen las acciones a realizar y las frecuencias de	Media	Revisión mensual aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

*[Handwritten signature and scribbles]*

*[Handwritten mark]*

Código	Indicador	Categoría de Falta	Método de Supervisión
	las mismas, que se presenta a la Dirección del Hospital para su aprobación con antelación a la puesta en marcha del Hospital y que se integra al Manual de Operaciones del Servicio		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-46	"EL DESARROLLADOR" dispone de toda la documentación y manuales del equipamiento donde se incluyen: instrucciones de mantenimiento de los equipos, sus garantías, estimación de vida útil y el nivel de prestación esperado del equipamiento	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-47	"EL DESARROLLADOR" cumple con las indicaciones de operación y mantenimiento de los fabricantes de los equipos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-48	"EL DESARROLLADOR" garantiza las tareas de mantenimiento preventivo (servicio) de los vehículos de transporte externo a realizar por los fabricantes o proveedores autorizados, según corresponda a los km acumulados o al tiempo de uso	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" garantiza que el equipamiento, equipos, instrumental y vehículos estén disponibles con el nivel máximo de prestación	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" verifica que el desempeño del Equipo Médico proyectado por los fabricantes se alcance como máximo dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a la instalación del Equipo, o bien de cualquier trabajo de mantenimiento que haya recibido	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" garantiza que todos los equipos mantengan los estándares de desempeño establecidos por "EL ISSSTE" y por los fabricantes del Equipo Médico durante toda la vida útil	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-52	"EL DESARROLLADOR" verifica que todos los equipos se manejen con márgenes de seguridad esperados de acuerdo con los requerimientos de "EL ISSSTE" y con los estándares de los fabricantes, dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a su instalación o de cualquier trabajo de mantenimiento que haya recibido	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-53	"EL DESARROLLADOR" cumple con las recomendaciones de salud y seguridad señaladas por los fabricantes del Equipo Médico	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-54	"EL DESARROLLADOR" cuenta y mantiene en existencia partes y refacciones del Equipamiento, del Equipo Médico, que correspondan a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante y a los requerimientos de "EL ISSSTE"	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-55	"EL DESARROLLADOR" verifica y gestiona las garantías de materiales y accesorios, de todo elemento y equipamiento objeto de éste 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-56	"EL DESARROLLADOR" dispone de Equipo redundante, sustituto 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-57	"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, ya sea de Equipos médicos, vehículos de transporte, mobiliario médico, instrumental.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-58	"EL DESARROLLADOR" organiza las prestaciones de rutinas diarias de chequeo del buen funcionamiento y puesta en marcha (cuando corresponda), de los Equipos Médicos, sus instalaciones, y sistemas, en concordancia con el Programa de Rutinas Mensuales aprobado.	Mayor	Revisión anual aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-59	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, un recorrido general por los sectores y/o espacios del proyecto, verificando el correcto funcionamiento de los Equipos Médicos, sus instalaciones, y sistemas y /o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponden.	Media	Revisión trimestral 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-60	En base a los resultados obtenidos en cumplimiento del Indicador anterior, "EL DESARROLLADOR" procede a implementar las acciones de mantenimiento necesarias para restablecer en un tiempo máximo de treinta (30) minutos, el correcto funcionamiento de todos los Equipos Médicos del Hospital.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus 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" 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>Administración de Bienes</b>			
IE-63	"EL DESARROLLADOR" elabora y actualiza un inventario de todos los elementos a mantener, que presenta para aprobación por parte 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-64	<p>"EL DESARROLLADOR" incluye dentro de su inventario físico y en su sistema digital de gestión, los siguientes conceptos, como mínimo y de manera no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipo de equipo</li> <li>▪ Marca, modelo</li> <li>▪ Fabricante o proveedor</li> <li>▪ Número de serie u otro número de identificación única.</li> <li>▪ Garantía o información sobre la garantía</li> <li>▪ Fecha de adquisición, instalación y puesta en funcionamiento</li> <li>▪ Fecha de reemplazo recomendada</li> <li>▪ Programa de requerimientos de servicio o calibración</li> <li>▪ Avisos y boletines de peligro y seguridad</li> <li>▪ Ubicación física dentro del Hospital y servicio al cual pertenece</li> <li>▪ Condición actual</li> <li>▪ Historial de reparaciones y mantenimiento</li> <li>▪ Baja o alta los equipos, mobiliario u otros elementos que se retiren o se incorporen al Hospital</li> </ul>	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 on the right margin)*

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cualquier otra información que se considere necesaria o que haya estipulado el Contrato, sus anexos o la Dirección del Hospital</li> </ul>		
IE-65	<p>"EL DESARROLLADOR" además, realiza y actualiza un expediente por equipo que contiene, como mínimo y de manera no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos generales</li> <li>Manuales de operación</li> <li>Manual de servicio</li> <li>Historial de Mantenimientos realizados durante su tiempo de vida.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-66	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	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-67	"EL DESARROLLADOR" proporcionará entrenamiento para los médicos, enfermeras y otros profesionales relacionados con la actividad médica definidos por la Dirección del Hospital, como mínimo con 48 horas de anticipación, para capacitarlos antes de trabajar con el Equipo Médico.	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" brinda asesoría de alto nivel técnico, para todos los usuarios del servicio que requieran asistencia o apoyo durante la operación del Equipamiento.	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" brinda asesoría técnica y guía en relación a la ingeniería biomédica de los Equipos, para médicos, enfermeras y otros profesionales relacionados con la medicina.	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" proporciona asesoría para análisis de factibilidad y consultoría, para nuevas tecnologías y nuevos desarrollos para el Hospital.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Informes</b>			
IE-71	"EL DESARROLLADOR" proporciona un reporte mensual del Mantenimiento Programado a la Dirección del Hospital, conteniendo como mínimo y	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>de manera no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todo el mantenimiento (programado o cualquier otro) llevado a cabo en ese mes.</li> <li>▪ Un esquema de todas las Fallas a atender de acuerdo con los estándares del servicio y los procedimientos de "EL DESARROLLADOR" aprobados por la Dirección del Hospital.</li> <li>▪ Detalles de la capacitación del personal, cambios de personal, pruebas y cambios a prácticas establecidas de trabajo que hayan ocurrido en ese mes y que deban llevarse a cabo durante las siguientes 10 (diez) semanas.</li> <li>▪ Detalles del trabajo de las siguientes 5 (cinco) semanas incluyendo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ubicación del trabajo que se llevará a cabo, identificando claramente, las actividades que se prevea pueden interrumpir las operaciones del Hospital.</li> <li>○ Asesoría del riesgo, incluyendo implicaciones de salud y seguridad.</li> <li>○ Informes de método operacional.</li> <li>○ Periodo durante el cual el trabajo se llevará a cabo.</li> <li>○ Estándares y calidad que deberá alcanzarse.</li> <li>○ Condiciones de los bienes.</li> <li>○ Recursos o sub contratistas empleados.</li> </ul> </li> </ul>		<p>Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
IE-72	<p>"EL DESARROLLADOR" registra los detalles de todas las partes de reemplazo usadas/almacenadas para asegurar que los trabajos de mantenimiento se realicen dentro de los lineamientos de los fabricantes.</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-73	<p>"EL DESARROLLADOR" mantiene al día y disponible la información de cada equipo para su presentación para certificación, acreditación, auditorías u otros pedidos por parte de la Dirección del Hospital o de quién esta autorice.</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-74	<p>Dentro de un plazo de 24 (veinticuatro) horas a partir de que se solicite, "EL DESARROLLADOR" entrega a la Dirección del Hospital o a otra autoridad reguladora que se especifique, información contenida en el Sistema de Gestión del Servicio</p>	Mayor	<p>Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados</p>
<p><b>Sustitución, reposición de Equipos</b></p>			



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-75	"EL DESARROLLADOR" realiza la sustitución, reposición, del Equipamiento, instrumental, mobiliario médico y vehículos de transporte, cuando cumpla su ciclo de vida, conforme los estándares de "EL ISSSTE" y las recomendaciones de los fabricantes 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-76	El equipamiento de remplazo propuesto es de última generación, con la tecnología de punta vigente en el mercado en el momento de la sustitución en términos del Contrato y sus anexos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-77	"EL DESARROLLADOR" presenta a la Dirección del Hospital cada año, el Programa de Sustitución de Equipamiento, instrumental y mobiliario médico, para su aprobación, conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Listado y cantidad a reponer</li> <li>▪ Ubicación de los equipos y mobiliario en cada sector y/ o espacio del proyecto.</li> <li>▪ Descripción y especificaciones técnicas del equipo y mobiliario a reponer</li> <li>▪ Manual de Fabricante de Uso e instalación de los equipos y mobiliario a reponer.</li> <li>▪ Descripción del procedimiento requerido para la reposición e instalación de equipos y mobiliario.</li> </ul>	Mayor	Revisión anual aleatoria del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-78	"EL DESARROLLADOR" repone equipos, instrumental, elementos, vehículos de transporte, que se vean afectados técnicamente por desgaste o cuando el nivel de Fallas afecte el cumplimiento de sus funciones, se vea afectada la seguridad o se ponga en riesgo la prestación 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 DESARROLLADOR" reemplaza equipos por otros que brinden similar o superior prestación cuando algunas de sus partes, repuestos o consumibles no se encuentren disponibles en el mercado o su costo de adquisición resulte más elevado que la media	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-80	"EL DESARROLLADOR" responde y atiende a los pedidos de "EL ISSSTE" en cuanto a la sustitución de un equipo antes de que cumpla su ciclo de vida, debido al surgimiento de nuevas tecnologías, para lo cual aplicará lo indicado en la sección 8.8 Reemplazo de Equipo por Innovación Tecnológica del Contrato	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

**2.15.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Equipamiento Médico**

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 considerado (correctivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas en prestaciones 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 período.	<[ ]%	[ ]-[ ]%	>[ ]%
05	Tiempo promedio de respuesta a llamados de emergencia del período	<[ ] minutos	[ ]-[ ] minutos	>[ ] minutos
06	Total de horas de inactividad no planeada de equipos considerados críticos del período	<[ ] horas	[ ]-[ ] horas	>[ ] horas
07	Total de horas de inactividad no planeada de equipos 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			

**2.16.- Indicadores del Servicio de Telefonía, Televisión e Internet**

**2.16.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Telefonía, Televisión e Internet**

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 Telefonía, Televisión e Internet	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 de Telefonía, Televisión e Internet, 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 Telefonía, Televisión e Internet 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>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 y registros 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



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
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-30	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad del equipamiento, <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, aprobados, 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 los Equipos de telefonía, televisión, internet inalámbrico/wifi a ubicar en los distintos espacios del Hospital, requeridos según Contrato, el Anexo 8 ( <i>Requerimiento de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i> ) y Anexo 9 ( <i>Requerimiento 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-12	Todos los espacios específicos del Servicio (ya sean oficinas, talleres, salas de servidores, 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
IE-14	"EL DESARROLLADOR" cuenta con Listado de insumos, Materiales, Equipos tecnológicos, equipamiento, Herramientas y Equipos entre otros, aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital y en cumplimiento de la Legislación	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
	vigente.		
<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 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-16	El responsable y la totalidad del personal del Servicio dependen organizacionalmente del Servicio de Telecomunicaciones e Informática.	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 lentes de protección (cuando la tarea así lo requiera)</li> <li>▪ Usa calzado de seguridad con suela</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 Ralla	Método de Supervisión
	antideslizante (cuando la tarea así lo requiera) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usa protección auditiva (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>NOTA 1:</b> La aplicación de los presentes indicadores se encuentra condicionada a las características finales de la infraestructura de las instalaciones correspondientes al Proyecto Ejecutivo final aprobado y a su efectiva provisión e instalación. <b>NOTA 2:</b> Los Indicadores referidos al Mantenimiento de toda la Instalación y de todos los Sistemas y Equipos del Servicio de Telecomunicaciones e Informática se incluyen en los correspondientes al Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética.			
<b>Generalidades</b>			
IE-19	El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación, 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-20	El Servicio de Telecomunicación e Informática se proporciona en función de turnos y horarios establecidos en el correspondiente 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-21	El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo en forma continua 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	El Personal de "EL DESARROLLADOR" garantiza que todo el equipamiento del Servicio de telefonía, televisión e internet, se mantiene en perfectas condiciones de funcionalidad e imagen y que no ocasiona ningún daño a los usuarios o a la infraestructura	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" garantiza el mantenimiento de la totalidad de los equipos e instalaciones, en perfectas condiciones de utilización, cumpliendo con los requerimientos técnicos establecidos y con 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-24	El Personal de "EL DESARROLLADOR" proporciona apoyo técnico para el mantenimiento y la	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	<p>solución de los problemas que se pudieran presentar en los equipos de telefonía, televisión e internet inalámbrico.</p> <p><b>NOTA:</b> El mantenimiento de las Instalaciones, sistemas y Equipos del Servicio de Telefonía, Televisión e Internet, es realizado por el Servicio de Manteniendo, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética a través de personal técnico especialmente capacitado. Ver Indicadores del Servicio de Mantenimiento, Provisión de Servicios Públicos y Eficiencia Energética.</p>		del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-25	Las tareas del Servicio de Telefonía, Televisión e Internet, 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-26	En caso de que las actividades del Servicio de Telefonía, Televisión e Internet, 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-27	El Servicio de Telefonía, Televisión e Internet, 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-28	"EL DESARROLLADOR" implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la Dirección del Hospital para el Servicio de Telefonía, Televisión e Internet	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.
<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA EN LOS CUARTOS DE HOSPITALIZACIÓN</b>			



Codigo	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-31	"EL DESARROLLADOR" gestiona el enlace de telefonía a la red pública para las cuartos de Hospitalización del Hospital	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 Personal de "EL DESARROLLADOR" provee, mantiene y opera el servicio de telefonía, según lo establecido en el Contrato, en el Anexo 8 (<i>Requerimiento de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i>) y en Anexo 9 (<i>Requerimiento de Equipo</i>), conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una PABX (Central Secundaria Privada Automática) digital RDSI (Red Digital de Servicios Integrados) o superior</li> <li>▪ Red de distribución de cableado</li> <li>▪ Terminales telefónicos</li> <li>▪ Equipos y sistemas necesarios para su funcionamiento</li> </ul>	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" asegura la interconexión entre la central asociada a los teléfonos de las cuartos con la general del Hospital, para mantener la comunicación interna bidireccional para casos de emergencia (sin costo)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-34	Cada cama cuenta con una terminal telefónica, operativa, en las proximidades de la cabecera de la cama del paciente, con un número directo entrante (DDI)	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-35	El número de teléfono se muestra en lugar visible, junto con las recomendaciones de uso e información al paciente	Medio	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-36	"EL DESARROLLADOR" respeta los horarios de acceso de llamadas entrantes determinadas 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-37	El Servicio de llamadas entrante se otorga en forma gratuita.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-38	No se otorga el servicio de llamadas a números locales, ni a celulares ni de larga distancia	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-39	"EL DESARROLLADOR" realiza la actualización del sistema de telefonía durante la vigencia del contrato de acuerdo a los avances técnicos y a la demanda de los usuarios, según criterio 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
<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN</b>			
IE-40	El Personal de "EL DESARROLLADOR" ubica los televisores en los espacios definidos por el Hospital, entre otros: salas de espera, áreas de descanso, áreas de hospitalización, banco de sangre y hemodiálisis.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-41	El Personal de "EL DESARROLLADOR" provee, instala, repone y mantiene las pantallas, soportes para las mismas, antenas y/o conexiones para visualizar la programación así como cualquier otro equipo o componente para su correcto funcionamiento, según lo establecido en el Contrato, en el Anexo 8 (Requerimiento de Diseño, Construcción y Plan Funcional) y en el Anexo 9 (Requerimiento de Equipo).	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-42	El Personal de "EL DESARROLLADOR" suministra e instala el equipamiento necesario, para la transmisión de videos gratuitos, cuyo contenido será definido 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
IE-43	El Personal de "EL DESARROLLADOR" coloca los soportes de las pantallas en los lugares definidos 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
IE-44	El Personal de "EL DESARROLLADOR" utiliza un sistema de fijación y soporte de las pantallas que impida su caída o substracción	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" cumple con los horarios de funcionamiento del Servicio, siendo éste ininterrumpido en los cuartos de Hospitalización.	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-46	<p>"EL DESARROLLADOR" ofrece un servicio de televisión en cada habitación que transmita, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los canales de TV abierta</li> <li>• Programación institucional</li> <li>• Un canal para contenidos proporcionados por Comunicación Social.</li> <li>• Canales de vídeo gratuito, para emitir información, programas de divulgación o entretenimiento, que decida 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-47	"EL DESARROLLADOR" realiza la actualización del sistema de televisión durante la vigencia del contrato de acuerdo a los avances técnicos y a la demanda de los usuarios, según criterio 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
<b>SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO</b>			
IE-48	"EL DESARROLLADOR" gestiona la instalación del servicio de Internet inalámbrico (wifi), con la capacidad suficiente para cubrir todas las áreas del Hospital	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" ofrece el servicio gratuito al público en general de la conexión a Internet inalámbrico (wifi) en todo el Hospital.	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" respeta los filtros y privilegios de acceso al servicio definidos 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 DESARROLLADOR" garantizar al 100% la operación de los equipos de la conexión a Internet inalámbrico (wifi) en todo el Hospital	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-52	Este servicio es independiente del servicio de internet que se brinda a las áreas de Personal del Hospital y de "EL DESARROLLADOR".	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

**2.16.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Telefonía, Televisión e Internet**

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 periodo considerado (correctivos).	<[ ] número	[ ]-[ ] número	>[ ] número
02	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a Fallas 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 de número de horas en los que el sistema de Telefonía no está disponible respecto a las horas totales de funcionamiento del sistema.	<[ ]%	[ ]-[ ]%	>[ ]%
05	Porcentaje de número de horas en los que el sistema de Televisión no está disponible respecto a las horas totales de funcionamiento del sistema.	<[ ]%	[ ]-[ ]%	>[ ]%
06	Porcentaje de número de horas en los que el sistema de Internet inalámbrico no está disponible respecto a las horas totales de funcionamiento del sistema.	<[ ]%	[ ]-[ ]%	>[ ]%
07	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ]%	[ ]-[ ]%	<[ ]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

**2.17.- Indicadores del Servicio de Laboratorio y Banco de Sangre**

**2.17.1.- Tablas de Indicadores Especificos del Servicio de Laboratorio y Banco de Sangre**

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>			
NOTA: El Manual de Operación de este Servicio deberá integrarse al Manual de Operación del Servicio de Equipamiento Médico			
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
NOTA: El Equipamiento Específico de este Servicio está considerado en el Anexo 9 ( <i>Requerimientos de Equipo</i> )			
IE-01	El <i>software</i> del Servicio de Laboratorio de Análisis Clínicos y Banco de Sangre 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 (Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica), 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-02	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-03	"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-04	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-05	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-06	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-07	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de	Media	Revisiones mensuales aleatorias

*[Handwritten signatures and marks on the right margin, including a large signature and the number 178 in a circle.]*



Código	Indicador	Categoría General	Método de Supervisión
	Equipo informático, <i>hardware, software</i> , uniformes, identificaciones, mobiliario, 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, aprobados, aun cuando no estén descritos de manera específica en los presentes indicadores.		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-08	Todos los espacios específicos del Servicio 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-09	Todos los espacios específicos del Servicio se mantienen cerrados y/o 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-10	"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-11	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-12	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
	<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 guantes de protección contra riesgos mecánicos/eléctrico, etc. (según corresponda)</li> <li>• Usa guantes ( de látex reforzado) (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 con suela antideslizante (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-13	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" cumple con la Legislación, en todas las etapas de los procesos, entre ellas y de manera no excluyente las listadas en el Anexo 10 (<i>Requerimiento 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-14	<p>"EL DESARROLLADOR" presta el Servicio las 24 (veinticuatro) horas al día, todos los días del año.</p>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-15	<p>El Personal de "EL DESARROLLADOR" permanece en sus puestos de trabajo según los horarios y turnos asignados.</p>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-16	<p>"EL DESARROLLADOR" atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio, que se realicen a través del CAU.</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-17	El Servicio responde a todas las Solicitudes de Servicio, referidas a "emergencias" 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> ),	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-18	El Servicio responde a todas las Solicitudes de Servicio, referidas a "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> ),	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" 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-20	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-21	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-22	"EL DESARROLLADOR" proporciona el Servicio de Laboratorio y Banco de Sangre en Unidades externas a través de terceros, previa autorización de la Dirección del Hospital y sin costo adicional para el mismo, en los casos en que por causas imputables al Desarrollador, no se pueda otorgar el servicio en el Hospital bajo las condiciones y en los términos pactados.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Gestión de Equipamiento</b>			
<b>NOTA: El Equipamiento de este Servicio se gestiona a través del Servicio de Equipamiento Médico</b>			
IE-23	"EL DESARROLLADOR" instala y mantiene el equipamiento específico del Servicio de Laboratorio de Análisis Clínicos y Banco de Sangre, según lo establecido en el correspondiente Contrato, en el Anexo 9 ( <i>Requerimientos de Equipo</i> ), compuestos	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.

M  
  
  
 4  
 R



Código	Indicador	Categoría de Hallazgos	Método de Supervisión
	<p>como mínimo por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipos de preparación de las muestras biológicas en la etapa pre-analítica y para el proceso analítico de los estudios de Laboratorio de Análisis Clínicos, manuales y automáticas.</li> <li>▪ Equipos auto analizadores automatizados y/o semi automatizados, para donación, obtención y preservación de los hemoderivados y transfusiones</li> <li>▪ Equipos que cuenten con la capacidad necesaria para procesar muestras simultáneas.</li> <li>▪ Equipos donde se especifique almacenamiento para curvas de calibración, así como la frecuencia y estabilidad de dichas curvas.</li> <li>▪ Refrigeradores de distintas temperaturas y todo otro equipamiento necesario para garantizar la correcta operación del Servicio</li> <li>▪ Todo otro equipo requerido en el correspondiente Anexo contractual</li> </ul>		
IE-24	Los Equipos instalados semi automatizados y/o automatizados cuentan con condiciones específicas de los análisis que procese y con especificaciones de auto calibración.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-25	Los Equipos instalados procesan muestras en forma simultánea.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-26	"EL DESARROLLADOR" provee todo el instrumental necesario para las distintas actividades del Laboratorio y Banco de Sangre y mobiliario adecuado para las distintas áreas y funciones	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-27	"EL DESARROLLADOR" presenta, a la Dirección del Hospital, un informe con las características (marca, modelo, número de prueba por hora, análisis a procesar) de los Equipos instalados.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	En el caso de que los controles de calidad internos, y/o el surgimiento de imprevistos lo vuelva necesario, "EL DESARROLLADOR" deberá proveer	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la

Código	Indicador	Categoría de falla	Método de Supervisión
	el material necesario para hidratación (pipetas), ser del mismo lote y con una caducidad de por los menos 6 meses.		Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Cambios de Equipamiento y Reposición</b>			
IE-29	"EL DESARROLLADOR" notifica a la Dirección del Hospital las mejoras tecnológicas existentes en el mercado con los registros sanitarios de las mismas, para su análisis, y en su caso, autorización de reemplazo de los Equipos existentes por otros que incluyan los avances tecnológicos probados	Media	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 los reemplazos y/o nuevas instalaciones y puesta en marcha de los equipos autorizados por "EL ISSSTE" y/o la Dirección del Hospital DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN EL Contrato, sus anexos, así como en los tiempos establecidos en el Manual de Operación del Servicio aprobado, a partir de la fecha de recepción de la solicitud escrita	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-31	"EL DESARROLLADOR" realiza las adecuaciones ambientales del área de Laboratorio de Análisis Clínicos y Banco de Sangre donde se instalan los equipos, cuando sea necesario, conforme a las especificaciones técnicas de los fabricantes y conforme a la NOM-197-SSA1-2000 y NOM-007-SSA3-2011, y lineamientos del Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-32	"EL DESARROLLADOR" cumple con los calendarios de reposición de los equipos de Laboratorio de Análisis Clínico y Banco de Sangre, mobiliario, instrumental, de conformidad con los plazos autorizados por la Dirección del Hospital, para cada Año Contractual, según el Programa de Reposición aprobado 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-33	Los equipos que se proveen o reponen son ensamblados de manera integral en el país de origen, no son reconstruidos, ni saldos o remanentes que ostenten las leyendas "ONLY EXPORT" ni "ONLY INVESTIGATION", discontinuados o por discontinuarse, o no se autorice su uso en el país de origen.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipamiento.</b> Las tareas de Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo son realizadas por personal especializado del Servicio de Equipamiento Médico, cuyos indicadores forman parte del presente.			

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-34	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-35	"EL DESARROLLADOR" se hace cargo de la mano de obra, de la adquisición de repuestos originales, insumos, consumibles, lubricantes y demás elementos y actividades necesarios para la correcta operación de los equipos involucrados y garantiza la prestación continua del servicio en óptimas condiciones para seguridad de los pacientes y usuarios.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-36	El personal del Servicio cumple con el Programa de Mantenimiento preventivo considerando las recomendaciones del fabricante de todos los equipos, automatizados, semi automatizados, instrumentos y mobiliario que conforman el Servicio de Laboratorio y Banco de Sangre, o gestiona el mismo por parte de los proveedores 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-37	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza las tareas de mantenimiento en los turnos y horarios acordados con el Responsable médico asistencial.	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" verifica y gestiona las garantías de los equipos, que conforman el Servicio de Laboratorio y Banco de Sangre, 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-39	El Personal de "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: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre del equipo, marca, modelo, número de serie, fecha de recibido y de inicio de operación</li> <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> </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 Halla	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de calibración, validación (demostrando la trazabilidad patrones nacionales e internacionales) o calificación del equipo o instrumentos de medición</li> <li>Toda otra información relevante</li> </ul>		
IE-40	"EL DESARROLLADOR" utiliza, en caso de reemplazo de las partes o de equipos que se hayan dañado o desgastado, partes nuevas y originales	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" entrega Equipos sustitutos de las mismas de idénticas o superiores características de las existentes, en reemplazo de los afectados, en un plazo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas, en tanto se realizan las reparaciones.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-42	El personal encargado del mantenimiento realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo detalladas en los correspondientes Programas, actividades ordinarias cuando menos dos veces al mes y extraordinarias cuando así lo requiera el Servicio, 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.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-43	"EL DESARROLLADOR", al finalizar el mantenimiento preventivo, elabora un reporte de servicio, recabando el visto bueno de los jefes o responsables del Laboratorio y del Banco de Sangre.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-44	Así mismo, proporciona el informe de calibración, validación (demostrar la trazabilidad a patrones nacionales e internacionales) o calificación del equipo o instrumentos de medición.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Soporte técnico</b>			
IE-45	"EL DESARROLLADOR" garantiza que el personal del Servicio encargado de la asistencia técnica esté disponible las 24 (veinticuatro) horas todos los días del año, en una primera instancia atendiendo el reporte generado por el personal médico asistencial, vía el Centro de Atención al Usuario (CAU)	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Gestión de Suministro de Bienes (insumos, reactivos, materiales, etc.)</b>			



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-46	<p>"EL DESARROLLADOR" proporciona materiales, suministro de reactivos, para la determinación de analitos, bolsas de extracción y fraccionamiento de sangre, accesorios y consumibles de acuerdo a lo establecido en los manuales de los equipos provistos y con las necesidades de producción del Hospital, según los listados aprobados durante la revisión del Manual de Operaciones del Servicio, bajo el esquema que incluye 15 paquetes mencionados a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Química clínica y electrolitos</li> <li>2. Hematología</li> <li>3. Coagulación</li> <li>4. Uroanálisis</li> <li>5. Gases en Sangre</li> <li>6. Microbiología</li> <li>7. Inmunología</li> <li>8. Virología</li> <li>9. Hormonas y marcadores tumorales</li> <li>10. Drogas terapéuticas</li> <li>11. Hemoglobina glicosilada</li> <li>12. Citometría de flujo</li> <li>13. Pruebas especiales</li> <li>14. Tinciones</li> <li>15. Banco de Sangre</li> </ol>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-47	<p>"EL DESARROLLADOR" realiza la administración de los insumos, materiales y suministros requeridos por el Servicio a través del Sistema Informático de Gestión del Servicio que le permite entre otras funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Registro detallado de adquisiciones y sus fechas</li> <li>• El registro de las fechas de fabricación y caducidad</li> <li>• Registro de proveedores</li> <li>• El Registro detallado del material utilizado en los distintos procesos</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.
IE-48	Los materiales que se utilizan para las tomas de muestras y todos los utilizados por el Servicio, son en su totalidad catalogados como de máxima calidad, asegurando la coincidencia de sus características intrínsecas con aquellas definidas en la legislación vigente que regula la especialidad	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-49	"EL DESARROLLADOR" gestiona los materiales e insumos de laboratorio 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-50	"EL DESARROLLADOR" entrega los materiales, analitos, accesorios y consumibles requeridos para la realización de las pruebas, listos para su uso.	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" entrega todo el equipo de Laboratorio de Análisis Clínico y Banco de Sangre, materiales, analitos, bolsas de extracción y fraccionamiento de sangre, accesorios y consumibles de todo tipo (papel, tóner y etiquetas, etc.) que correspondan, para asegurar la realización de las pruebas y procesos en forma completa según corresponda	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-52	"EL DESARROLLADOR" asegura que los analitos, bolsas de extracción y fraccionamiento de sangre y consumibles son los correspondientes a cada equipo.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-53	"EL DESARROLLADOR" realiza la entrega de analitos, bolsas de extracción y fraccionamiento de sangre, e insumos de manera clasificada por servicio y con las cantidades previamente establecidas en un programa calendarizado, con el propósito de evitar desabasto o saturación 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-54	<p>La forma del empaque que utilice "EL DESARROLLADOR" y sus proveedores, garantiza la entrega de analitos, bolsas de extracción y fraccionamiento de sangre y consumibles en condiciones óptimas de temperatura, envase, embalaje a prueba de humedad y de polvo, con el fin de preservar la calidad y condiciones adecuadas durante el transporte y el almacenaje y deberán contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción completa del analitos y/o consumible</li> <li>▪ Cantidad</li> <li>▪ Fecha de fabricación y caducidad</li> <li>▪ Origen del analítico y o consumible</li> </ul>	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-55	"EL DESARROLLADOR" cumple con los plazos de entregas programados y aprobados	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-56	"EL DESARROLLADOR" proporciona una primera dotación de insumos, materiales, analitos, bolsas de extracción y fraccionamiento de sangre, accesorios y consumibles que corresponderá a 45 (cuarenta y cinco) días de consumo, de acuerdo a la demanda máxima mensual para cada uno de los quince paquetes	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-57	"EL DESARROLLADOR", contemplado la dotación de medios de cultivos de conformidad a la marcha analítica para primo-aislamiento. Cuando el primo-aislamiento sea sin desarrollo o crecimiento bacteriano, o desarrollo de "flora no patógena" (flora normal) estableciendo un precio sobre los mismos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-58	"EL DESARROLLADOR" ajusta, junto con el titular del área de Laboratorio de Análisis Clínicos y Banco de Sangre, y presenta para aprobación por parte de la Dirección del Hospital, como parte integrante del Manual de Operación del Servicio, el detalle de requerimientos de los analitos, materiales, accesorios y consumibles, de acuerdo a su productividad mensual.	Media	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 Sistema Informático</b>			
IE-59	"EL DESARROLLADOR" instala, pone en marcha y mantiene el hardware, software e impresoras requeridos para el almacenamiento, respaldo, validación e impresión de la información de citas, resultados y códigos de barras, así como el envío de la misma en su caso, al expediente clínico electrónico, que permita cumplir con la funcionalidad y normatividad en vigencia, según lo establecido en el Contrato y sus anexos.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-60	"EL DESARROLLADOR" cumple con las especificaciones técnicas del expediente clínico electrónico, y con los demás sistemas que "EL ISSSTE" señale (SIMEF, SILSIM, etc.) de acuerdo a los requerimientos técnicos necesarios	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Controles</b>			
IE-61	Con el propósito de cuantificar las pruebas de Laboratorio y procesos de Banco de Sangre que realiza el Hospital en los equipos propuestos para la prestación del servicio "EL DESARROLLADOR"	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
	realiza los Procedimientos de Control establecidos en el correspondiente Contrato y en el Anexo 10 ( <i>Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica</i> ) e integrados al Manual de Operación del Servicio		representantes autorizados.
<b>Capacitación</b>			
IE-62	"EL DESARROLLADOR" planifica, presenta para aprobación del Hospital, Programas específicos de Capacitación e Instrucción para el manejo y funcionamiento de los Equipos de Laboratorio de Análisis Clínico y Banco de Sangre y los sistemas informáticos y programas asociados, que incluya como mínimo una capacitación al personal de cada uno de los turnos laborales del Servicio	Media	Aprobación de Documento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-63	"EL DESARROLLADOR" proporciona la capacitación que se requiera en el manejo y funcionamiento de los equipos para la prestación del servicio de Laboratorio de Análisis Clínicos y Banco de Sangre, en función del Programa de Capacitación 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-64	"EL DESARROLLADOR" proporciona la capacitación técnica práctica del sistema informático y programas asociados, al personal designado 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-65	"EL DESARROLLADOR" coordina con los titulares y/o jefes del Laboratorio de Análisis Clínicos y del Banco de Sangre, las acciones encaminadas al cumplimiento del Programa de Capacitación e Instrucción propuesto.	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" emite un acta circunstanciada al término de cada capacitación	Menor	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 la realización y financiamiento de los cursos semestrales de capacitación técnica académica de actualización al personal designado por la Dirección del Hospital, relacionado con el área y servicio integral de Laboratorio de Análisis Clínico y Banco de Sangre, incluyendo los congresos nacionales de dichas especialidades.	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-68	"EL DESARROLLADOR" otorga el apoyo con	Media	Revisiones mensuales aleatorias

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
	personal técnico capacitado, para la puesta en marcha del sistema informático.		del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-69	El Personal de "EL DESARROLLADOR" mantiene contacto como mínimo mensualmente, con los técnicos de Análisis Clínicos y Banco de Sangre a fin de atender las dudas en cuanto al uso de los equipos instalados, prevenir Fallas o descomposturas y evitar el desabasto de consumible	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Informes y Registro</b>			
IE-70	"EL DESARROLLADOR" mantiene registros detallados sobre las quejas recibidas en relación con el Servicio de Laboratorio y Banco de Sangre, 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-71	"EL DESARROLLADOR" entrega un informe sobre la productividad acumulada, y detalle de materiales utilizados con una periodicidad mensual o cuando la Dirección del Hospital se lo solicita.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

**2.17.2. Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Laboratorio y Banco de Sangre**

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 en prestaciones 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



Código	Indicador de Mejora Continua	Rango de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	Nivel No Aceptable
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	Porcentaje de éxito en la implementación de Procedimientos de emergencia del periodo	>[]%	[]-[]%	<[]%
07	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[]%	[]-[]%	<[]%
	Capacidad Sigma del Proceso			

2.18.- Indicadores del Servicio de Hemodiálisis

2.18.1.- Tablas de Indicadores Específicos del Servicio de Hemodiálisis

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>			
NOTA: El Manual de Operación de este Servicio deberá integrarse al Manual de Operación del Servicio de Equipamiento Médico			
<b>RECURSO FÍSICO</b>			
NOTA: El Equipamiento Específico de este Servicio está considerado en el Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)			
IE-01	El <i>software</i> del Servicio de Hemodiálisis 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	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
	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-02	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 y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-03	"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-04	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-05	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-06	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-07	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de Equipo informático, <i>hardware</i> , <i>software</i> , mobiliario, sillones, uniformes, televisor con DVD (uno cada 5 sillones), identificaciones, máquinas de hemodiálisis, plantas de tratamiento de agua, la totalidad de los consumibles médicos y de equipamiento 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-08	"EL DESARROLLADOR" sólo utiliza insumos y equipos oportunamente aprobados por la Dirección del Hospital y que cumplan con la Legislación vigente.	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
IE-09	El Servicio cuenta con Equipos médicos y accesorios en óptimas condiciones, nuevos y con tecnología de punta.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-10	"EL DESARROLLADOR" proporciona una Unidad Externa de Hemodiálisis en caso de ser necesario.	Mayor	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-11	"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 y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-12	El personal del Servicio atiende amable y diligentemente a los requerimientos de 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-13	"EL DESARROLLADOR" cuenta con la asistencia de un Técnico capacitado en el manejo de los equipos, para dar Soporte Técnico y Capacitación para el uso de los equipos de Hemodiálisis y sus equipos periféricos, disponible las 24 (veinticuatro) horas.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-14	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 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> </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 uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene</li> <li>• Presenta ausencia de elementos de joyería (aretes, anillos, cadenas, etc.)</li> <li>• Usa guantes de látex reforzado (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>• Todo otro tipo de elemento de protección requerido.</li> </ul>		
<b>SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO</b>			
<b>Generalidades</b>			
IE-15	El Servicio cumple, para la realización de todas las actividades del Servicio, con la NOM-003-SSA-3-2010, con las Especificaciones Técnicas del Catálogo Interinstitucional, con la última actualización del Cuadro Básico, publicada en el Diario Oficial de la Federación, y con toda otra Legislación.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-16	"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-17	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-18	"EL DESARROLLADOR" presta el Servicio las 24 (veinticuatro) horas del día todos los días del año.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-19	El Servicio garantiza la productividad solicitada de 9984 procedimientos por año.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-20	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.

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
			representantes autorizados.
IE-21	El Tratamiento de Hemodiálisis se brinda a pacientes propios de la Institución, y a pacientes derivados de otras unidades, de acuerdo con lo que la Dirección del Hospital establezca en el 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-22	El Servicio de Hemodiálisis, atiende el 100% de las Solicitudes de Servicio Solicitudes de Serviciorequeridas 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-23	El Servicio responde a todas las Solicitudes de Servicio referidas a "emergencias" que se realicen a través del CAU en el tiempo establecido en el correspondiente Anexo 4 (Mecanismo de Pago) 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-24	El Servicio responde a todas las Solicitudes de Servicio referidas 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-25	"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-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 85 %.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-28	Se realizan controles microbiológicos y físico químicos, por parte de un Laboratorio externo acreditado (NOM-003-SSA3-2010), mensualmente, o según lo que establezca la Dirección del Hospital,	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
	de agua tratada, superficies correspondientes a diferentes elementos (máquinas de hemodiálisis, planta de tratamiento de agua, sistema de suministro de agua tratada, etc.) en horarios acordados post aseo, y en diferentes horarios aleatorios.		representantes autorizados
IE-29	Los resultados periódicos del control microbiológico realizados por un Laboratorio, externo acreditado, se registran en el CAU en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas luego de ser recibidos 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-30	"EL DESARROLLADOR" proporciona el Servicio de Hemodiálisis en Unidades externas a través de terceros, previa autorización de la Dirección del Hospital y sin costo adicional para el Hospital, en los casos en que por causas imputables al Desarrollador, no se pueda otorgar el servicio en el Hospital bajo las condiciones y en los términos pactados.	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 Sistema Informático</b>			
IE-31	"EL DESARROLLADOR" instala, pone en marcha, opera y mantiene el hardware, software e impresoras requeridos para el almacenamiento, respaldo, validación e impresión de la información de citas, resultados y demás información requerida por la Dirección del Hospital, así como el envío de la misma en su caso, al expediente clínico electrónico, que permita cumplir con la funcionalidad y normatividad en vigencia, según lo establecido en el correspondiente Contrato, Anexos contractuales y Términos de Referencia para el Servicio.	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-32	El equipo de cómputo, provisto por "EL DESARROLLADOR", y utilizado para la transmisión de la información relacionada con las sesiones de hemodiálisis otorgadas, al expediente clínico electrónico, emplea el estándar HL7 de acuerdo a la versión que maneje "El ISSSTE".	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
<b>Capacitación</b>			
IE-33	"EL DESARROLLADOR" planifica y presenta para aprobación por parte de la Dirección del Hospital, Programas específicos de Capacitación e Instrucción para el uso y manejo de los Equipos Médicos, de los consumibles para los Equipos, del sistema de información y los programas asociados, que incluya como mínimo una capacitación al personal de cada uno de los turnos laborales del Servicio.	Media	Aprobación de Documento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados



Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-34	"EL DESARROLLADOR" proporciona la capacitación que se requiera en el manejo y funcionamiento de los Equipos para la prestación del Servicio de Hemodiálisis, simultáneamente a la instalación de los Equipos, en 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-35	"EL DESARROLLADOR" brinda la capacitación las veces que sean necesarias, incluso si los Equipos son sustituidos por otros modelos o la Dirección del Hospital asigna nuevo personal.	Media	Aprobación de Documento del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-36	"EL DESARROLLADOR" proporciona la capacitación técnica práctica del sistema informático y programas asociados, al personal designado 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-37	"EL DESARROLLADOR" coordina con la Dirección del Hospital, las acciones encaminadas al cumplimiento del Programa de Capacitación e Instrucción propuesto.	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" emite un acta circunstanciada al término de cada capacitación	Menor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-39	"EL DESARROLLADOR" cumple con la realización y financiamiento de los cursos semestrales de capacitación técnica académica de actualización al personal designado por la Dirección del Hospital, relacionado con el área y el Servicio de Hemodiálisis, incluyendo los congresos nacionales de dichas especialidades.	Media	Revisiones semestrales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-40	"EL DESARROLLADOR" otorga el apoyo con personal técnico capacitado, para la puesta en marcha del sistema informático.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
<b>Gestión del Servicio</b>			
IE-41	"EL DESARROLLADOR" deberá contar con un proceso confiable para la instalación de los consumibles, la mezcla del agua y los concentrados para cumplir las indicaciones del fabricante en los equipos de Hemodiálisis.	Mayor	Revisión de la documentación recibida. Revisión trimestral del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus Representantes Autorizado

Código	Indicador	Categoría de Falla	Método de Supervisión
IE-42	"EL DESARROLLADOR" asegura la Limpieza y Desinfección de equipos, mobiliario de apoyo, sillones y de todo elemento que utiliza el Servicio, según protocolos establecidos por la Dirección del Hospital e integrados al Manual de Operación aprobado.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-43	"EL DESARROLLADOR" deberá contar con un Programa de Control de Infecciones dentro de la Unidad Funcional, que integre el monitoreo bacteriológico, ambiental y del agua.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Gestión de Equipamiento</b>			
IE-44	Los Equipos Médicos que utiliza el Servicio son ensamblados de manera integral en el país de origen, no son reconstruidos, ni saldos o remanentes que ostenten las leyendas "ONLY EXPORT" ni "ONLY INVESTIGATION", descontinuados o por descontinuarse, o no se autorice su uso en el país de origen.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-45	Al menos uno (1) de los Equipos de Hemodiálisis deberá poder realizar tratamientos fuera de la Unidad Funcional de Hemodiálisis y proporcionarlo en la Unidad Funcional en el que sea requerido por personal asistencial.	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" entrega a la Dirección del Hospital y/o a "EL ISSSTE", el Registro Sanitario de los Equipos Médicos y sus accesorios y/o sus bienes de consumo en términos de lo establecido en el Contrato y sus anexos..	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-47	"EL DESARROLLADOR" sustituye los Equipos y/o consumibles por otros superiores en caso que el fabricante incorpore mejoras tecnológicas en los términos del 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-48	"EL DESARROLLADOR" recibe todo Equipos para Hemodiálisis y Tratamiento de Agua en conjunto con el titular de la Unidad Médica y conforma el formato "Acta de Recepción de Equipos de Hemodiálisis, Planta de Tratamiento de Agua" al momento de la recepción ya sea por provisión o recambio.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-49	La instalación y puesta a punto de los equipos para la prestación del Servicio, la realiza personal técnico profesional y supervisado por un Ingeniero responsable (Biomédico o Mecatrónico o	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
	Electromecánico).		representantes autorizados
IE-50	"EL DESARROLLADOR" entrega el Acta de Recepción a "EL ISSSTE" según lo dispuesto en el Manual de Operación aprobado.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Sistema de Aguas Tratadas para Hemodiálisis</b>			
IE-51	El Sistema de Agua Tratada para Hemodiálisis, las Redes de Distribución del Agua, así como la evacuación de éstas, el Sistema de Bombeo y la Sala de Lavado, es diseñado por un Especialista acreditado en el área, teniendo en cuenta la Legislación de la materia.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-52	"EL DESARROLLADOR" provee la totalidad de equipos, filtro multimedia, filtro de carbón activado, suavizador con tanque de salmuera, tubería de PVC, cédula 80, manómetros, válvulas y todo tipo de recursos necesarios para hacer las conexiones entre el sistema de preparación, el Equipo de osmosis inversa y los Equipos de hemodiálisis para el correcto funcionamiento del Sistema de Aguas Tratadas, 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-53	"EL DESARROLLADOR" realiza la Inspección diaria de las Plantas de Tratamiento de Aguas revisando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Ablandamiento de las aguas</li> <li>• Revisión de las instalaciones y redes de distribución, verificando el estado de las válvulas, entre otros</li> <li>• Verificar la inexistencia de filtraciones, procediendo a su inmediata reparación en caso de existir.</li> <li>• Revisión de niveles de agua.</li> <li>• Registro de consumo, revisión y regulación de caudales y presión.</li> <li>• Revisión y ajustes de tableros eléctricos y de control.</li> <li>• Revisión de las alarmas.</li> <li>• Mantenimiento del sistema de bombas, revisión y ajuste de parámetros</li> </ul>	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" implementa el Mantenimiento de los equipos de tratamiento de aguas para hemodiálisis, mensualmente, mediante la administración de las garantías que correspondan y	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
	por un servicio técnico autorizado por el fabricante de los mismos, garantizando su buen funcionamiento.		representantes autorizados
IE-55	"EL DESARROLLADOR" asegurar que la planta de agua para hemodiálisis esté operativa todos los días del año las 24 horas del día, garantizando en forma permanente el cumplimiento de las respectivas autorizaciones de la Autoridad Sanitaria	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-56	El Servicio cumple con los parámetros de calidad físico química y microbiológica del agua tratada que se utiliza en los equipos definidos 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>Cambios de Equipamiento y Reposición</b>			
IE-57	"EL DESARROLLADOR" notifica a la Dirección del Hospital las mejoras tecnológicas existentes en el mercado con los registros sanitarios de las mismas, para su análisis, y en su caso, autorización de reemplazo de los Equipos existentes por otros que incluyan los avances tecnológicos probados en términos del 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-58	"EL DESARROLLADOR" garantiza la puesta en marcha inicial, la vinculada con re cambios y/o nuevas instalaciones de los Equipos autorizados a los que se refiere el Anexo 9 ( <i>Requerimientos de Equipo</i> )	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" realiza las adecuaciones ambientales del área de Hemodiálisis donde se instalan los Equipos, cuando sea necesario.	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" cumple con los calendarios de reposición de los Equipos de Hemodiálisis, mobiliario, instrumental, de conformidad con los plazos autorizados por la Dirección del Hospital, para cada Año Contractual, según el Programa de Reposición aprobado aprobado 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
<b>Gestión de Suministro de Bienes del Servicio de Hemodiálisis</b>			
IE-61	"EL DESARROLLADOR" proporciona los bienes de consumo estrictamente compatibles con los Equipos Médicos instalados para la prestación del Servicio y en correspondencia con las especificaciones	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
	técnicas, control de calidad y a los niveles necesarios para obtener resultados esperados.		representantes autorizados
IE-62	<p>"EL DESARROLLADOR" garantiza que los bienes de consumo sean los necesarios para realizar los procedimientos hemodialíticos, se presenten estériles, libres de pirógenos y listos para utilizarse, como <u>mínimo</u> y con carácter no excluyente:</p> <p>Paquete por sesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 filtro dializador.</li> <li>• 1 línea arteriovenosa.</li> <li>• 1 galón de concentrado ácido.</li> <li>• Bicarbonato de sodio ya preparado</li> </ul> <p>Material especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 aguja fistula para punción de acceso venoso y arterial cuando se requiera</li> <li>• 1 parche antimicrobiano con apósito transparente para los pacientes con catéter (uno por sesión)</li> <li>• Catéter tipo mahurkar o permanente (para pacientes de nuevo ingreso o cuando se requiera cambio de catéter).</li> <li>• <i>Kit</i> de conexión y desconexión de fistula, de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas.</li> <li>• La cantidad necesaria del química utilizado en el proceso de sanitización de la planta de tratamiento de agua, más el utilizado por las máquinas de hemodiálisis en el proceso de limpieza y desinfección interna.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-63	<p>"EL DESARROLLADOR" cuenta con una Programación Mensual de Consumibles Necesarios que se suministran cumpliendo con las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo a las necesidades y productividad del Hospital</li> <li>• Todos los consumibles se entregan en óptimas condiciones para su uso.</li> <li>• El desempeño de los consumibles a suministrar, conjuntamente con los equipos médicos instalados para la prestación del servicio, son compatibles entre sí y corresponderán a los niveles necesarios para obtener resultados precisos y exactos.</li> </ul>	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-64	"EL DESARROLLADOR" realiza la administración de los insumos, materiales y suministros requeridos por el Servicio a través del Sistema de Gestión del Servicio que le permite entre otras funciones:	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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Registro detallado de adquisiciones y sus fechas</li> <li>▪ El registro de las fechas de fabricación y caducidad</li> <li>▪ Registro de proveedores</li> <li>▪ El Registro detallado del material utilizado en los distintos procesos</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>		representantes autorizados
<b>Emisión de Informes y Registro</b>			
IE-65	"EL DESARROLLADOR" mantiene registros detallados sobre las quejas recibidas en relación con el Servicio de Hemodiálisis, 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-66	"EL DESARROLLADOR" entrega un informe sobre la productividad acumulada, y detalle de materiales utilizados con una periodicidad mensual o cuando la Dirección del Hospital se lo solicita.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipamiento.</b>			
Las áreas de Mantenimiento Preventivo y Correctivo son realizadas por personal especializado del Servicio de Equipamiento Médico, cuyos indicadores forman parte del presente			
IE-67	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-68	Se brinda mantenimiento preventivo a los Equipos de relación directa con los pacientes, como también a todos los equipos que utilice directa o indirectamente el Servicio, en relación al calendario previamente establecido, considerando las recomendaciones del fabricante y en función del correspondiente Programa 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-69	"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-70	"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-71	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.
IE-72	"EL DESARROLLADOR" utiliza insumos, herramientas y equipos adecuados, nuevos y originales, aprobados oportunamente por la Dirección del Hospital, y 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.
IE-73	El Personal de "EL DESARROLLADOR" realiza las tareas de mantenimiento en los Turnos y horarios acordados 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-74	"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.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados
IE-75	<p>"EL DESARROLLADOR" registra en el Sistema Informático de Gestión de Mantenimiento del Servicio de Equipamiento Médico, los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, indicando como mínimo y con carácter no excluyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre del equipo, marca, modelo, número de serie, fecha de recibido y de inicio de operación</li> <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-76	"EL DESARROLLADOR" registra todas las tareas en la bitácora de Mantenimiento Preventivo.	Media	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados

Codigo	Indicador	Categoría de la Tarea	Método de Supervisión
IE-77	"EL DESARROLLADOR" efectúa los cambios programados de los Repuestos de los componentes de las máquinas y Equipos del Servicio con la frecuencia establecida 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-78	<p>"EL DESARROLLADOR" entrega al Representante del Hospital 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 sectores 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 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-79	"EL DESARROLLADOR" realiza dentro de los tiempos establecidos en el Anexo 4 ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ), la reparación o reemplazo de partes o del Equipo dañado o desgastado, por partes nuevas y originales.	Mayor	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del Servicio por parte de la Dirección del Hospital o sus representantes autorizados.
IE-80	"EL DESARROLLADOR" entrega Equipos sustitutos, si procede, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación en términos de lo establecido en 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-81	"EL DESARROLLADOR" realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Programado planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diarias de inspección, control y monitoreo, calidad, suministro de consumibles, a los fines de detectar si resulta necesario implementar actividades suplementarias de 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.

392

**2.18.2.- Tablas de Indicadores de Mejora Continua del Servicio de Hemodiálisis**

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 Sectores, o, Espacios considerados criticos del periodo	<[ ] horas	[ ]-[ ] horas	>[ ] horas
07	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales.	>[ ] %	[ ]-[ ] %	<[ ] %
	Capacidad Sigma del Proceso			

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten mark)*

*(Large handwritten signature)*

*(Handwritten mark)*

*(Handwritten mark)*

*(Large handwritten mark)*



ANEXO 11

MECANISMO DE SUPERVISIÓN

0

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

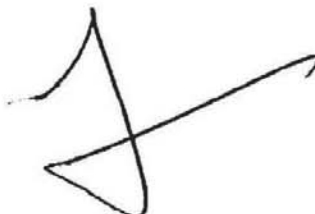
0



8



4



## 1. Disposiciones Generales

La supervisión se prestará durante (i) la Etapa de Actividades Previas, y (ii) la Etapa de Prestación de Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato. Lo anterior, a fin de verificar que "EL DESARROLLADOR" cumpla con lo previsto en el Contrato, así como en el Anexo 8 (*Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional*), Anexo 9 (*Requerimientos de Equipo*), Anexo 10 (*Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica*) y Anexo 23 (*Requerimientos de Servicios Secundarios*) del Contrato.

Para la Etapa de Actividades Previas, "EL DESARROLLADOR" se obliga a contratar, a su costo la Supervisión de Obra, que desempeñará las funciones de auditoría y supervisión técnica.

Para la Etapa de Actividades Previas y para la Etapa de Prestación de Servicios, "EL ISSSTE" contratará al Supervisor APP, que desempeñará las funciones de auditoría respecto del cumplimiento de las obligaciones de "EL DESARROLLADOR". Los honorarios del Supervisor APP serán pagados por "EL ISSSTE" pero repercutidos a "EL DESARROLLADOR" mediante la aplicación de Deducciones conforme al Anexo 4 (*Mecanismo de Pago*).

## 2. Alcance de la Supervisión de Obra

### 2.1. Objetivo

El objetivo de la supervisión a cargo del Supervisor de Obras consistirá en la verificación técnica de la infraestructura durante el desarrollo del Proyecto Ejecutivo, la Demolición, la construcción y el Equipamiento consistente en:

- Revisión del Proyecto Ejecutivo.
- Supervisión del proceso de Demolición del Hospital existente.
- Supervisión de la construcción de las Instalaciones y el Equipamiento.
- Supervisión del aseguramiento de la calidad de los materiales y Equipo.
- Supervisión de las pruebas de funcionamiento del Equipo a instalar.
- Supervisión del Proyecto, incluye los servicios, bienes muebles y Equipamiento especializado.

- Supervisión y seguimiento al cumplimiento de las condicionantes en materia de impacto ambiental.
- Supervisión y seguimiento al cumplimiento de la seguridad e higiene durante el proceso de construcción de las Instalaciones.
- Análisis y verificación del avance de Obra que presente "EL DESARROLLADOR" durante la Etapa de Actividades Previas, en términos del Proyecto Ejecutivo, el Programa Preliminar de Actividades Previas del Desarrollador, el Programa Definitivo de Actividades Previas del Desarrollador, el Contrato y sus anexos, y en su caso, emisión de la Constancia de Avance de Actividades Previas (CAAP) respectiva.
- Actividades de cierre al término de la construcción.

## 2.2. Funciones del Supervisor de Obra

El Supervisor de Obra prestará los servicios necesarios para realizar todas y cada una de las actividades y funciones que prevé el Contrato, para cumplir con el objetivo que se describe en el numeral anterior.

### 2.2.1. Etapa de Actividades Previas

El Supervisor de Obra deberá supervisar todas las actividades que deba realizar "EL DESARROLLADOR" para la Ejecución del Proyecto durante la Etapa de Actividades Previas. Esta supervisión comprenderá todo lo relacionado con la inspección, el control técnico y el control del cumplimiento de lo previsto en el Anexo 8 (*Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional*), Anexo 9 (*Requerimiento de Equipo*), Anexo 10 (*Requerimiento de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica*) y el Anexo 23 (*Requerimientos de Servicios Secundarios*) del Contrato, a fin de llevar a cabo las tareas correspondientes. El Supervisor de Obra podrá solicitar datos y todo tipo de informes a "EL DESARROLLADOR" y reportará a "EL ISSSTE" y al Supervisor APP.

La supervisión a cargo del Supervisor de Obra para esta etapa, comprenderá las siguientes actividades:

#### (a) Seguros:

El Supervisor de Obra:

Revisará que "EL DESARROLLADOR" contrate por su cuenta y costo y con anterioridad al inicio de las Actividades Previas del Desarrollador, al menos los seguros de obra civil en su caso de pérdida de utilidades esperadas, de responsabilidad civil y de transporte de materiales y otros bienes, los cuales deberán cumplir con la totalidad de requisitos señalados en el Anexo 13



(Requerimientos de Seguros) del Contrato.

(b) Permisos:

El Supervisor de Obra:

Revisará que "EL DESARROLLADOR" cuente con los permisos, factibilidades, autorizaciones, aprobaciones, constancias, certificados, consentimientos, licencias, concesiones y demás instrumentos jurídicos o administrativos necesarios para la realización de los trabajos.

(c) Predio

El Supervisor de Obra:

i. Supervisará que la ejecución de los trabajos de Demolición de las instalaciones existente, se realicen de conformidad con el procedimiento aprobado y en cumplimiento con la normatividad y permisos correspondientes.

ii. Revisará que "EL DESARROLLADOR" realice todos los estudios y análisis en relación con el Inmueble, incluyendo pero no limitándose al; levantamiento topográfico, estudio de mecánica de suelos, estudio hidrológico, estudio de resistividad, dando su conformidad por escrito. En caso de que exista duda justificada sobre los resultados de estos estudios y análisis, previa anuencia de "EL ISSSTE" y del Supervisor APP, el Supervisor de Obra tendrá la facultad de requerir se elaboren nuevos estudios con cargo a "EL DESARROLLADOR".

iii. De considerarlo apropiado, podrá solicitar a "EL DESARROLLADOR" la realización de ensayos de materiales y/o componentes para verificar el cumplimiento del Contrato, de la Legislación aplicable y de los Requerimientos del Servicio por lo que respecta a las características del Inmueble.

(d) Diseño

El Supervisor de Obra:

i. Revisará la Información de Diseño y cualquier cambio o modificación a la misma; en caso de que así lo considere necesario, solicitará que partes de la Información de Diseño sean consideradas como Información de Diseño Sujeta a Revisión para que las mismas sean completadas con el detalle suficiente y sometidas al Procedimiento de Revisión en los términos de el Contrato.

ii. Revisará los detalles de las ingenierías y del Equipo propuestos para asegurar que los mismos, así como todo lo incluido en la Información de Diseño, cumplan con lo requerido en el Anexo 8 (*Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional*), Anexo 9 (*Requerimientos de Equipo*), la Propuesta, las Bases de Licitación, la Legislación y las Prácticas Prudentes de la Industria.

- iii. Revisará detalles de las memorias de cálculo y cualquier otro elemento necesario para la correcta supervisión del desarrollo de la Información de Diseño.
- iv. Verificará que "EL DESARROLLADOR" realice los estudios y análisis en relación con la Información de Diseño. En caso de que exista duda justificada sobre los resultados de estos estudios y análisis, previa anuencia de "EL ISSSTE" y del Supervisor APP, el Supervisor de Obra tendrá la facultad de requerir se elaboren nuevos estudios con cargo a "EL DESARROLLADOR".
- v. Revisará todos los estudios y análisis realizados por "EL DESARROLLADOR" en relación con la Información de Diseño, incluyendo pero no limitándose a los siguientes:

- 1. Diseño conceptual;
- 2. Anteproyecto arquitectónico;
- 3. Proyecto arquitectónico;
- 4. Diseño estructural;
- 5. Ingenierías de instalaciones hidráulicas, sanitarias, contraincendio, eléctricas en media y baja tensión, alumbrado, aire acondicionado, gas lp o natural, gases medicinales, voz y datos, control de acceso, circuito cerrado de televisión y vigilancia, detección de incendio, sonido y voiceo general, televisión, sistema enfermo-enfermera, etc.; y,
- 6. Cualquier otro estudio o análisis que se encuentre previsto en el Anexo 2 (*Propuesta*) o en el Anexo 8 (*Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional*) del Contrato.

- vi. Revisará y validará que existan los estudios preliminares y definitivos, memorias descriptivas, memorias de cálculo, planos de taller en su caso, especificaciones generales y particulares, procedimientos constructivos que establezcan los reglamentos y normatividad aplicable.

(e) Construcción

El Supervisor de Obra:

- i. Supervisará que "EL DESARROLLADOR" lleve a cabo ensayos y pruebas de laboratorio que se efectúen sobre materiales y Equipos; en caso de que exista duda justificada sobre los resultados de estos ensayos y pruebas, previa anuencia de "EL ISSSTE" y del Supervisor APP, el Supervisor de Obra tendrá la facultad de requerir se elaboren nuevos ensayos y pruebas con cargo a "EL DESARROLLADOR".

- ii. Supervisará que la profundidad de las excavaciones para cimentación corresponda a la establecida en la Información de Diseño, la Legislación y las Prácticas Prudentes de la Industria y realizada de acuerdo con el Programa de Construcción, y que sea consistente con el estudio de mecánica de suelos.
- iii. Verificará que se cumpla con las disposiciones en materia ambiental.
- iv. Verificará que "EL DESARROLLADOR" cumpla con las medidas exigidas en los anexos 7 (*Programa de Obra*) y 8 (*Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional*).
- v. Solicitará a "EL DESARROLLADOR" la entrega de documentación técnica adicional a la ya aprobada al momento de la suscripción del Contrato en caso de requerir aclaraciones.
- vi. Supervisará la movilización y utilización de equipos mecánicos, la adquisición de materiales e insumos, la programación de tareas y todos los aspectos logísticos programados por "EL DESARROLLADOR".
- vii. Revisará el Programa Definitivo de Actividades Previas del Desarrollador que deberá proporcionarle "EL DESARROLLADOR" y de ser necesario, convocará a las Partes a efecto de que determinen la necesidad de modificarlo o bien, definir su aprobación. De acuerdo con el punto anterior realizará un riguroso control de las actividades mediante el uso de un programa en diagrama de barras que permita monitorear detalladamente las actividades desde el inicio hasta la conclusión de la Etapa de Actividades Previas.
- viii. Supervisará la calidad, el correcto traslado, almacenamiento y utilización de los materiales que se emplearán en la Etapa de Actividades Previas.
- ix. Realizará un riguroso control de cimbrados y armaduras para garantizar que correspondan con la Información de Diseño, el Programa de Obra, el Contrato, y sus anexos, la Legislación y las Prácticas Prudentes de la Industria..
- x. Supervisará el desinbrado en tiempo y forma y el curado de concreto en general.
- xi. Supervisará el manejo de todo tipo de cargas pesadas dentro del área de trabajo, movimiento de equipo, operación del mismo y modalidad en que se realizan todas las tareas inherentes al desarrollo de la infraestructura.
- xii. Verificará de manera constante a través de un control integral y oportuno que los trabajos se ejecuten de acuerdo al Programa de Obra y de conformidad con la Legislación vigente.
- xiii. Avalará modificaciones al Proyecto Ejecutivo previa autorización de "El ISSSTE" y del Supervisor APP, con apego a la Legislación y de acuerdo con las especificaciones que se requieran, garantizando en todo momento la seguridad



estructural de la obra.

- xiv. Mantendrá actualizados los documentos del Proyecto, recopilando las adecuaciones y modificaciones debidamente autorizadas por "EL ISSSTE" y por el Supervisor APP durante la ejecución del Proyecto.
- xv. Llevará un control propio del progreso real de la infraestructura a fin de comparar dicho progreso con el previsto en el Programa de Obra y, en caso de retrasos, solicitará los reportes correspondientes.
- xvi. Los retrasos a que se refiere el punto anterior formarán parte de un informe mensual detallado que presentará el Supervisor de Obra a "EL DESARROLLADOR", a "EL ISSSTE" y al Supervisor APP.
- xvii. Pondrá especial énfasis en el cumplimiento por parte de todo el personal directo e indirecto a cargo de "EL DESARROLLADOR" involucrado en el desarrollo de la infraestructura, de las normas aplicables en materia de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales, así como de las acciones realizadas para prevenir riesgos y daños que se pueden producir a terceros durante el desarrollo de la infraestructura.
- xviii. Llevará a cabo un control continuo de las actividades realizadas por "EL DESARROLLADOR" durante todos los turnos de trabajo y cuando la intensidad del desarrollo de la infraestructura lo requiera.
- xix. Presentará en sus informes mensuales detallados y actualizados, detalle de la presencia de equipos y maquinarias e informará a "EL ISSSTE" y al Supervisor APP sobre la permanencia en el Inmueble de dichos equipos y maquinarias.
- xx. Informará a "EL ISSSTE" y al Supervisor APP acerca de los incumplimientos contractuales detectados en los que en su caso incurra "EL DESARROLLADOR".
- xxi. Incluirá en los informes a presentar, el detalle de los avances físicos, económicos y administrativos, incluyendo los problemas presentados y las soluciones propuestas y adoptadas.
- xxii. Instalará bajo su costo, su oficina de supervisión para proporcionar los servicios establecidos bajo el amparo del contrato de supervisión, misma que deberá estar ubicada en un lugar apropiado en la zona conurbada en la ciudad de México y una oficina de campo en el sitio del inmueble, y acorde a las necesidades del Proyecto, tomando en consideración las tareas necesarias para realizar reuniones de trabajo, y los recursos que permitan un buen desempeño de los trabajos tanto de la propia supervisión como funcionarios de "EL ISSSTE" o invitados que pudieren asistir.
- xxiii. Asistirá a las juntas de trabajo programadas por "EL ISSSTE" con voz, pero sin voto y participará en el análisis y resolución de los problemas de carácter técnico que interfieran con el avance del Proyecto.

- xxiv. Tendrá a su cargo la custodia, llenado y firma de la bitácora, debiendo entregar de copia a "EL DESARROLLADOR". Además del registro y seguimiento de avance de obra en la bitácora, la supervisión deberá incluir las irregularidades detectadas en la aplicación de recursos financieros, en cuanto a diferencias del avance real de inversión respecto del avance programado, de acuerdo con el Programa de Obra propuesto por "EL DESARROLLADOR".
- xxv. Transmitirá a "EL DESARROLLADOR" las instrucciones propias y las que reciba de "EL ISSSTE" o del Supervisor APP en forma adecuada y oportuna, en el entendido que dichas instrucciones no podrán modificar el Proyecto Ejecutivo ni las especificaciones contenidas en el Contrato, salvo que se tenga el consentimiento expreso de "EL ISSSTE" y del Supervisor APP.
- xxvi. El Supervisor de Obra, en conjunto con "EL DESARROLLADOR" y el Supervisor APP, levantarán acta de inicio de la construcción. Este documento, así como las demás actas contempladas en el Contrato, será elaborado por "EL DESARROLLADOR" y revisado por el Supervisor de Obra y aprobado por el Supervisor APP y "EL ISSSTE". El Supervisor de Obra cuidará que tanto el contenido de las actas como los datos y quienes intervienen en ellas, cumplan y sean consistentes con los objetivos y metas expresados en el Contrato y sus anexos.
- xxvii. Deberá ajustarse a los programas de ejecución de las actividades del proyecto para supervisar las pruebas de calidad que realizará "EL DESARROLLADOR" y ejecutar las pruebas de laboratorio de control de calidad que a la supervisión le corresponda, evitando interferir con el proceso constructivo.
- xxviii. Verificará las Instalaciones y suministros para que éstas cumplan con las características y especificaciones ofertadas por "EL DESARROLLADOR" en su propuesta y con las especificaciones establecidas en el Contrato.
- xxix. Verificará que en los montajes y ensambles de los equipos especiales, se cumplan con los manuales del fabricante o de "EL DESARROLLADOR", o bien con los protocolos que "EL DESARROLLADOR" haya elaborado para tal efecto.
- xxx. Elaborará y entregará mensualmente reportes fotográficos de los distintos frentes de obra, una descripción breve de los trabajos ejecutados en el periodo y un resumen de las estimaciones de las Obras.
- xxxi. Verificará los procesos constructivos propuestos por "EL DESARROLLADOR", los avances de obra y la calidad de los trabajos, para lo cual contarán con una plantilla de personal, que sea suficiente para atender los frentes de trabajo que se estén ejecutando, en trabajos tales como: compactaciones, armados de acero, resistencia de concretos, cimbras, estabilización de taludes, soldaduras, calidad de acabados, en términos generales las especificaciones establecidas en la Información de Diseño y el Proyecto Ejecutivo.

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten mark)*

*(Handwritten mark)*

*(Large handwritten signature)*

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten signature)*

- xxxii. Contará con una o más brigadas de topografía, según la necesidad que los frentes demanden, para verificar los niveles de desplante y alineamientos horizontales y verticales.
- xxxiii. Verificará que "EL DESARROLLADOR" realice las pruebas de hermeticidad de tuberías hidráulicas, sanitarias, aire acondicionado, etc., así como las pruebas de control de calidad de concretos, aceros, soldaduras, etc.
- xxxiv. Contará con un laboratorio certificado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. [EMA] para realizar un muestreo de las pruebas de control de calidad elaborado por "EL DESARROLLADOR". Es obligación del Supervisor de Obra realizar de forma independiente, por sí misma o a través de un tercero, el 2% (dos por ciento) del total de las pruebas de calidad y ensaye a los materiales que realice "EL DESARROLLADOR", a fin de correlacionar y corroborar los resultados que obtenga "EL DESARROLLADOR". De igual forma, deberá realizar el 5% (cinco por ciento) de las pruebas de compactación indicadas por las especificaciones, en terracerías, así como las correspondientes a las pruebas de resistencia de concretos, con objeto de verificar que los resultados que obtenga "EL DESARROLLADOR" sean consistentes.
- xxxv. Verificará y controlará que las Obras y el Equipamiento cumplan en calidad, costo, tiempo y seguridad; llevándose a cabo conforme a lo pactado en este Contrato y sus respectivos anexos, con apego al Proyecto Ejecutivo, la Legislación y las Prácticas Prudentes de la Industria.
- xxxvi. Supervisará el cumplimiento de protocolos y pruebas de las instalaciones eléctricas, electromecánicas, sanitarias, ductos, tuberías, canalizaciones y toda otra instalación embutida en muros y techos.
- xxxvii. Supervisará el armado y montaje de las estructuras metálicas.
- xxxviii. Supervisará la calidad de todos los trabajos referidos a las instalaciones eléctricas en general (interior y exterior), como los de fuerza motriz, iluminación, señales débiles e instalaciones del sistema de cómputo.
- xxxix. Supervisará la calidad de la instalación y montaje de puertas, ventanas y todo tipo de carpinterías y herrería.
- xl. Supervisará la calidad de los acabados de interiores y exteriores, y su cumplimiento con la Información de Diseño.
- xli. Supervisará los trabajos hasta la conclusión de las instalaciones del Hospital.
- (f) Autorización de Avances de Obra y expedición de la Constancia de Avance de Actividades Previas (CAAP).



- i. "EL DESARROLLADOR" deberá presentar las estimaciones de avance de obra al Supervisor de Obra, debidamente firmadas por el Representante del Desarrollador, con el correspondiente análisis, cálculo e integración de dichas estimaciones, las notas de la Bitácora, generadores, fichas técnicas, reportes fotográficos y todo documento anexo que respalde la estimación y el avance de obra respectivo, conforme al formato de constancia que se adjunta en el Anexo 20 (*Modelo de Constancias*) del Contrato
- ii. Para que el Supervisor de Obra pueda emitir un CAAP será necesario que el mismo sea sometido previamente al procedimiento establecido en el Anexo 5 (Procedimiento de Revisión). El Supervisor de Obra deberá cuantificar, conciliar, aprobar, avalar y firmar las Constancias de Avance de Actividades Previas.

iii. Para efectos de certificar el avance de obra, el Supervisor de Obra elaborará una relación clara de los gastos directos en que incurra "EL DESARROLLADOR" para la Ejecución del Proyecto durante la Etapa de Actividades Previas a fin de verificar y validar que los mismos sean razonables, estén debidamente comprobados y no excedan, para cada rubro, de los gastos correspondientes señalados en la oferta económica de la Propuesta y reflejados en el Modelo Financiero. Asimismo, verificará y, en su caso, validará los avances específicos logrados por "EL DESARROLLADOR" respecto de los hitos previstos en su Programa Definitivo de Actividades Previas.

iv. Cuando un CAAP no sea objetado por "EL ISSSTE" se considerará debidamente emitido, y el Supervisor de Obra será responsable de generar 2 (dos) versiones originales, de las cuales 1 (una) será entregada a "EL ISSSTE" y la otra a "EL DESARROLLADOR". En caso de que el Supervisor de Obra no autorice los avances de obra y no expida la Constancia de Avance de Actividades Previas, se entenderá que las estimaciones de avance de obra no fueron autorizadas y/o que la Constancia de Avance de Actividades Previas no fue otorgada y se tendrá que continuar el procedimiento establecido en el Anexo 5 (*Mecanismo de Revisión*) hasta su aprobación.

(g) Equipo

El Supervisor de Obra:

- i. De considerarlo apropiado, podrá solicitar a "EL DESARROLLADOR" la realización de ensayos de Equipos, a cargo de persona distinta a quien originalmente lo realizó que será determinada por la supervisión, para efecto de verificar el cumplimiento de la Legislación aplicable y los Requerimientos del Anexo 8 (*Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional*) y el Anexo 9 (*Requerimientos de Equipo*) del Contrato.
- ii. Supervisará los trabajos de montaje e instalación de la subestación de energía, y grupo electrógeno.

- iii. Realizará el control de las tareas de instalación de calderas, ascensores, incineradores, sistemas de aire acondicionado, puesta a tierra, sistemas contra incendio, detección de humo y todo tipo de sensores, instalaciones de gas, instalaciones especiales de cocina e instalaciones de seguridad y todo otro sistema o instalación previsto en la Información de Diseño del Anexo 8 (*Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional*).
- iv. Asistirá a las pruebas de conclusión referentes a las Instalaciones de conformidad con lo previsto en el Programa Definitivo de Actividades Previas del Desarrollador y solicitará a "EL ISSSTE" la realización de las inspecciones que considere necesarias para acreditar el cumplimiento de "EL DESARROLLADOR" con el Programa Definitivo de Actividades Previas del Desarrollador.
- v. Solicitará a "EL DESARROLLADOR" la presentación de certificaciones o constancias de pruebas de todas las Instalaciones y Equipos, así como los manuales de uso de los mismos.
- vi. Una vez satisfecho con la Conclusión de las Instalaciones en los términos del Contrato, el Supervisor de Obra emitirá la Constancia de Terminación de Obra de conformidad con lo establecido en la Sección 7.6.3 del Contrato
- vii. Verificará que "EL DESARROLLADOR" cumpla con lo previsto en el Anexo 16 (*Procedimiento para la Entrega de las Instalaciones*) y proporcione a "EL ISSSTE" y al Supervisor APP toda la información y documentación necesaria de conformidad con lo previsto en el Contrato, de la que proporcionará copia a la supervisión
- viii. Elaborará de común acuerdo con "EL DESARROLLADOR", para su posterior entrega a "EL ISSSTE", el cierre administrativo al término de la ejecución de las obras, el cual deberá contener una descripción general de los trabajos realizados y concluidos, fotografías, archivos electrónicos en discos compactos.
- ix. En el acta de terminación de la construcción el Supervisor de Obra anotará las observaciones referentes a detalles pendientes, siempre que no afecten el funcionamiento de las Instalaciones, así como el plazo para su corrección, lo cual una vez cumplido, dejará constancia de dicha corrección en una minuta de liberación de pendientes.
- x. Verificará la entrega por parte de "EL DESARROLLADOR" de los planos donde se refleje las Instalaciones tal y como estas fueron construidas (*As Built*), manuales de operación de los equipos, manual de mantenimiento, garantías, etc.
- xi. Supervisar la aplicación de los protocolos de pruebas que deberá realizar "EL DESARROLLADOR" según la correspondiente normativa, para verificar que los equipos de instalación permanente, instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas, voz y datos, detección y prevención de incendios, seguridad, etc., se encuentren funcionando y en óptimas condiciones de servicio. En caso de encontrarse alguna

falla en alguna instalación o equipo deberá solicitar a "EL DESARROLLADOR" su reparación o sustitución antes de la recepción de los trabajos

- xii. Coordinará la entrega recepción de las Instalaciones entre "EL DESARROLLADOR" y "EL ISSSTE".
- xiii. Deberá elaborar una memoria documental de la ejecución del Proyecto Ejecutivo desde su inicio y hasta su conclusión.

### 3. Alcance de la Supervisión APP

#### 3.1. Objetivo

El objetivo de la supervisión a cargo del Supervisor APP consistirá en las funciones de auditoría técnica de la infraestructura durante el desarrollo del Proyecto Ejecutivo, la Demolición, la construcción y Equipamiento, así como en la Etapa Preoperativa y durante la prestación de los Servicios, consistente en:

- Verificación cumplimiento normativo y asesoramiento al "EL ISSSTE" durante el proceso de revisión del Proyecto Ejecutivo.
- Asesoramiento a "EL ISSSTE" durante el proceso de Demolición del Hospital existente.
- Asesoramiento a "EL ISSSTE" durante la construcción de las Instalaciones y el Equipamiento.
- Verificación del aseguramiento de la calidad de los materiales y Equipo.
- Verificación de las pruebas de funcionamiento del Equipo a instalar.
- Verificación del Proyecto, incluye los servicios, bienes muebles y equipamiento especializado.
- Verificación del cumplimiento de las condicionantes en materia de impacto ambiental.
- Verificación del cumplimiento de la seguridad e higiene durante el proceso de construcción de las Instalaciones.
- Verificación del avance de Obra que presente "EL DESARROLLADOR" durante la Etapa de Actividades Previas.
- Asesoramiento a "EL ISSSTE" para las actividades de cierre al término de la construcción.



- Supervisión de las actividades del Periodo Preoperativo
- Supervisión durante la Etapa de Prestación de los Servicios.

### 3.2. Funciones del Supervisor APP

El Supervisor APP prestará los servicios necesarios para realizar todas y cada una de las actividades y funciones que prevé el Contrato, para cumplir con el objetivo que se describe en el numeral anterior.

#### 3.2.1. Etapa de Actividades Previas

El Supervisor APP verificará las actividades que deba realizar "EL DESARROLLADOR" y asesorará a "EL ISSSTE" durante la Etapa de Actividades Previas. Esta supervisión comprenderá la verificación del cumplimiento normativo y contractual de las actividades de "EL DESARROLLADOR" y del Supervisor de Obra.

La supervisión a cargo del Supervisor APP para esta etapa, comprenderá las siguientes actividades:

- (a) Seguros.
  - i. Verificación que se cuenten con los Seguros solicitados en el Contrato y en el Anexo 13 (*Requerimientos de Seguros*).
- (b) Permisos.
  - i. Verificación que se cuenten con los Permisos necesarios para la ejecución del Proyecto, en términos del Contrato, el Anexo 21 (*Autorizaciones*) y la Legislación.
- (c) Inmueble
  - i. Asesoramiento a "EL ISSSTE" durante el proceso de Demolición del Hospital existente.
  - ii. Seguimiento del procedimiento y programa de Demolición.
  - iii. Verificación que se cuenten con todos los estudios preliminares necesarios para la realización del Proyecto Ejecutivo.
- (d) Diseño
  - i. Verificación cumplimiento normativo y asesoramiento al "EL ISSSTE" durante el proceso de revisión del Proyecto Ejecutivo.
  - ii. Seguimiento del programa de diseño y verificación de informes de avance.
- (e) Construcción

- i. Asesoramiento a "EL ISSSTE" durante la construcción de las Instalaciones y el Equipamiento.
- ii. Seguimiento del Programa de Obra y verificación de informes de avance físico y financiero.
- iii. Asistencia a juntas de trabajo del Proyecto.
- iv. Verificación del cumplimiento de las disposiciones en materia ambiental.
- v. Verificación del cumplimiento de disposiciones de seguridad industrial y prevención de riesgos.
- vi. Verificación del correcto llenado de la bitácora.
- vii. Revisión de las Constancias referentes a las Actividades Previas del Desarrollador.
- viii. Verificación de la emisión de las Constancias de Avance de Actividades Previas (CAAP).
- ix. Verificación del control topográfico del Supervisor de Obra.
- x. Verificación del control de calidad por laboratorio del Supervisor de Obra.
- xi. Verificación de la realización de pruebas de instalaciones.
- xii. Verificación entrega documentación terminación de la construcción.

(f) Equipo

- i. Seguimiento del Programa de Equipamiento.
- ii. Verificación de montaje de Equipamiento.
- iii. Verificación de pruebas de Equipamiento.
- iv. Verificación de documentación de Equipamiento.
- v. Revisión de Constancia de Terminación de Obra.

(g) Preparación Operativa

El Supervisor APP:

- i. Verificará que se lleven a cabo y completen las actividades previas a cargo de "EL ISSSTE", las Actividades Previas del Desarrollador y el programa de Preparación Operativa previsto en el Programa Definitivo de Actividades Previas del Desarrollador, identificando si la falta de alguna actividad constituye un impedimento para realizar otra y, en ese supuesto, lo comunicará a "EL ISSSTE" y a "EL DESARROLLADOR" para que se adopten las medidas pertinentes en términos del Contrato.
- ii. Verificará que se lleven a cabo las acciones previstas para capacitar al personal de "EL ISSSTE" respecto a la ubicación y funcionamiento de las Instalaciones y respecto a los manuales, protocolos, programas, instructivos y demás documentos técnicos para la operación física de las Instalaciones.
- iii. Verificará el cumplimiento de la Lista de Pendientes y, en su caso, solicitará a "EL ISSSTE" que emita la Constancia de Terminación de Obra de conformidad con lo previsto en el Inciso 7.6.3 del Contrato proporcionando a "EL ISSSTE" todos los elementos que ésta requiera para poder emitir dicha constancia.

(h) Coordinación con el Supervisor APP para la Etapa de Prestación de los Servicios.

En caso de que el Supervisor APP, para la Etapa de Prestación de los Servicios sea una empresa distinta al Supervisor APP para la Etapa de Actividades Previas, deberá coordinarse con aquél a partir de su contratación con el fin de asegurar que exista la coordinación necesaria para que ambas empresas puedan cumplir con sus funciones y obligaciones. "EL ISSSTE" llevará a cabo las acciones necesarias para asegurar dicha coordinación.

3.2.2. Etapa de Prestación del Servicio

Esta supervisión comprenderá todas las actividades y funciones que resulten necesarias para poder validar el nivel de disponibilidad, de calidad y de desempeño en la prestación del Servicio por parte de "EL DESARROLLADOR" de conformidad con lo previsto en el Contrato a fin de contar con elementos objetivos para la correcta aplicación de las Deducciones en el monto de los pagos mensuales que deba cubrir "EL ISSSTE" a "EL DESARROLLADOR" en atención a los requerimientos y ponderadores previstos en los Anexos 4 (*Mecanismo de Pagos*), 10 (*Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica*), 19 (*Modelo de Gestión Hospitalaria*) y 23 (*Requerimientos de Servicios Secundarios*) y, en su caso, para la emisión de Notificaciones de Servicio Deficiente. Para llevar a cabo las tareas correspondientes, el Supervisor APP podrá solicitar datos y todo tipo de informes a "EL DESARROLLADOR" y contará con el apoyo de "EL ISSSTE" para asegurar que pueda cumplir con sus funciones en términos del presente Anexo y del Contrato.

La supervisión a cargo del Supervisor APP para esta etapa comprenderá cuando menos las actividades siguientes:

a) Coordinación con el Supervisor APP para la Etapa de Actividades Previas.

En caso de que el Supervisor APP para la Etapa de Actividades Previas sea una empresa distinta al Supervisor APP para la Etapa de Prestación del Servicio, deberá coordinarse con aquélla a partir de que aquélla sea contratada, a fin de asegurar que exista la continuidad, comunicación y organización necesarias para que ambas empresas puedan cumplir con sus funciones y obligaciones en términos de los contratos que para tal efecto celebre "EL ISSSTE".

b) Calendario anual de mantenimiento preventivo

Solicitará a "EL DESARROLLADOR" la presentación del calendario anual de mantenimiento preventivo a fin de proceder a su revisión, luego de la cual producirá un informe con consideraciones, observaciones si las hubiera, para que "EL DESARROLLADOR" proceda a su ajuste y posterior presentación ante "EL ISSSTE" para su aprobación.



c) Planes de actividades rutinarias

De manera similar a lo establecido en el párrafo anterior, "EL DESARROLLADOR" deberá presentar los planes de actividades de rutina para todos los Servicios a prestar, conteniendo horarios, personal autorizado y detalle específico de procedimientos a realizar a fin de que el Supervisor APP emita sus consideraciones y/u observaciones previas a la presentación final para su aprobación.

d) Reporte Mensual de Desempeño y Pagos

i. Cuando así lo solicite "EL ISSSTE", de manera aleatoria y hasta 4 (cuatro) veces en cada año calendario, y mensualmente durante los primeros 18 (dieciocho) meses a partir de la Fecha de Inicio de los Servicios, deberá revisar y, en su caso, validar la información contenida en el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos que sea presentado a "EL ISSSTE" por "EL DESARROLLADOR" de acuerdo con el Contrato y con el Anexo 4 (*Mecanismo de Pagos*).

ii. En general, asesorar a "EL ISSSTE" en la revisión del Reporte Mensual de Desempeño y Pagos que presente "EL DESARROLLADOR" en términos del Contrato.

iii. Asistir al Representante de "EL ISSSTE" en las inspecciones y supervisiones que realice al sistema de calidad de "EL DESARROLLADOR" y sus Subcontratistas y Proveedores (incluyendo planes de calidad y manuales y procedimientos de calidad).

e) Cumplimiento de Indicadores de Desempeño, Indicadores Generales de Gestión, Indicadores Específicos de Servicios, Indicadores de Mejora Continua.

i. Verificará el cumplimiento por parte de "EL DESARROLLADOR" a los Indicadores de Desempeño a que hace referencia el Anexo 4 (*Mecanismo de Pagos*), el Apéndice A del Anexo 10 (*Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica*) y el Apéndice A del Anexo 23 (*Requerimientos de Servicios Secundarios*), para lo cual como mínimo verificará:

- Que se lleven acabo las rutinas de mantenimiento preventivo fijadas en el correspondiente calendario anual aprobado.
- Que se lleven acabo las rutinas de prestación de Servicios de acuerdo con el Contrato.
- El registro de acciones reactivas y correctivas.
- El registro de las Fallas y su solventación.

4. Requisitos del Supervisor de Obra

El Supervisor de Obra para la Etapa de Actividades Previas será contratado por "EL DESARROLLADOR", a su costo, y se deberá ser seleccionado de la terna de empresas especializadas en supervisión y en construcción de obra que le proponga "EL ISSSTE" dentro de los 15 (quince) Días Hábiles siguientes a la fecha de firma del Contrato.

## 5. Requisitos del Supervisor APP

El Supervisor APP deberá cumplir en todo momento con todos y cada uno de los siguientes requisitos, por lo menos

### 5.1. Para el caso del Supervisor APP para la Etapa de Actividades Previas

- (i) Ser una sociedad mexicana de reconocido prestigio, con una antigüedad de por lo menos 6 (seis) años, en el entendido de que podrán asociarse con empresas extranjeras para acreditar el cumplimiento de los requisitos aquí establecidos y para el mejor cumplimiento de sus funciones.;
- (ii) Los asesores externos que hayan sido contratados por "EL ISSSTE" para temas o asuntos relacionados con este Contrato, no estarán impedidos para participar o coadyuvar en la supervisión a través de los mecanismos de contratación que para la contratación del Supervisor APP determine "EL ISSSTE".
- (iii) Tener o haber tenido una relación contractual con "EL ISSSTE" en materia de servicios relacionados con la supervisión y, en caso contrario, acreditar a juicio de "EL ISSSTE" que cuenta con sobrada capacidad y experiencia comprobable en México en materia de supervisión.
- (iv) Que no les haya sido rescindido por causas que les sean imputables algún contrato celebrado con entidades o dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal en México;
- (v) Contar con personal con experiencia en el manejo del marco normativo de contrataciones públicas privadas y supervisión de obra con una antigüedad mínima de 3 (tres) años;
- (vi) Cumplir con todos y cada uno de los requisitos y solicitudes de información que sean requeridos por "EL ISSSTE" previo a la contratación de la Supervisión APP, debiendo cumplir con la normatividad de "EL ISSSTE" en materia de contrataciones.

### 5.2. Para el caso del Supervisor APP para la Etapa de Prestación de Servicios.

- (i) Ser una sociedad mexicana de reconocido prestigio, con una antigüedad de

por lo menos 6 (seis) años, en el entendido de que podrán asociarse con empresas extranjeras para acreditar el cumplimiento de los requisitos aquí establecidos y para el mejor cumplimiento de sus funciones, previa aprobación de "EL ISSSTE";

(ii) Los asesores externos que hayan sido contratados por "EL ISSSTE" para temas o asuntos relacionados con este Contrato, no estarán impedidos para participar o coadyuvar en la supervisión a través de los mecanismos de contratación que para la contratación del Supervisor APP determine "EL ISSSTE".

(iii) Tener o haber tenido una relación contractual con "EL ISSSTE" en materia de servicios relacionados con la supervisión y, en caso contrario, acreditar a juicio de "EL ISSSTE" que cuenta con sobrada capacidad y experiencia comprobable en México en materia de supervisión.

(iv) Que no les haya sido rescindido por causas que les sean imputables algún contrato celebrado con entidades o dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal en México;

(v) Contar con personal con experiencia en el manejo del marco normativo de contrataciones públicas privadas y supervisión de operación con una antigüedad mínima de 3 (tres) años;

vi) Cumplir con todos y cada uno de los requisitos y solicitudes de información que sean requeridos por "EL ISSSTE" previo a la contratación de la Supervisión APP, debiendo cumplir con la normatividad de "EL ISSSTE" en materia de contrataciones.

En caso de que una sola empresa pueda ser contratada como Supervisor APP para realizar las actividades tanto de la supervisión mencionada en la Etapa de Actividades Previas como en la Etapa de Prestación del Servicio, deberá acreditar ampliamente los requisitos, la experiencia y capacidad señalados en los incisos a) y b) de este apartado.

## 6. Aspectos contractuales

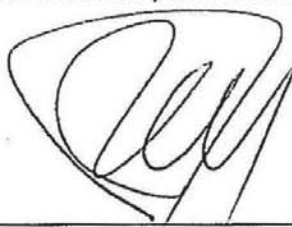
El instrumento jurídico mediante el cual se formalice la contratación del Supervisor de Obra y el Supervisor APP deberá señalar los plazos que estará obligado a observar o cumplir para desempeñar todas y cada una de las funciones que se les confiere en el presente Anexo 11 (*Supervisión*) y en el Contrato.




ANEXO 11

El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"

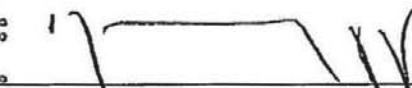


C. Juan Carlos Nava Gómar  
APODERADO "A"



C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
Apoderado "B"

Obligados Solidarios



Tradeco Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías



Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

Por "EL ISSSTE"



Mtro. Luis Antonio Ramírez Pineda  
Director de Finanzas



Arq. Carlos Ismael Guzmán Pérez  
Subdirector de Obras y Contratación

ANEXO 13

REQUERIMIENTOS DE SEGUROS

6

REQUISITOS DE SEGUROS

6

~~✓~~

~~HA~~  
[Handwritten signature]

8

12

“EL DESARROLLADOR” deberá contratar por su propia cuenta y costo antes de iniciar las Actividades Previas del Desarrollador, los Seguros indicados en esta sección y renovarlos anualmente hasta finalizar la Vigencia del Proyecto.

“EL DESARROLLADOR” cubrirá, en su caso, todos y cada uno de los deducibles y/o coaseguros de cada uno de los Seguros que se requieran en términos del presente anexo y del Contrato sin que ello implique ninguna Variación o conlleve un pago extraordinario por parte de “EL ISSSTE” o un aumento en el Pago por Servicios.

## I. Seguros durante el Periodo de Demolición y Construcción

### A) SEGURO DE OBRA CIVIL EN CONSTRUCCIÓN Y MONTAJE.

#### A.1 Bienes Cubiertos.

La construcción de las Obras incluyendo la obra civil de edificios, anexos y extensiones; el montaje de Equipamiento, Equipo, Equipo de Informática, Equipo Instrumental, Equipo Médico, Equipo Propio del Inmueble, maquinaria y equipo a presión, Mobiliario y Equipo, oficinas administrativas, estacionamientos, casetas de vigilancia y todo tipo de instalaciones propias e inherentes al Hospital.

#### A.2 Requisitos de cobertura.

Las coberturas mínimas que deberá amparar el seguro de obra civil en construcción y montaje son las siguientes:

- a) Cobertura a todo riesgo incluyendo los siguientes riesgos:
  - a.1) Terremoto, temblor y erupción volcánica.
  - a.2) Ciclón, huracán, vientos, inundación, desbordamiento y alza del nivel de aguas, enfangamiento, hundimiento o deslizamiento del terreno, derrumbes y desprendimiento de tierra o de rocas.
  - a.3) Remoción de escombros y desmontaje.
  - a.4) Mantenimiento amplio por 12 (doce) meses adicionales a la terminación de las Obras.
  - a.5) Pruebas 4 (cuatro) semanas.
  - a.6) Huelga, motín y conmoción civil.
  - a.7) Gastos extras.
  - a.8) Errores en diseño.
  - a.9) Daños a otra Propiedad del Asegurado (DOPA).
  - a.10) Tiempo extra, trabajo nocturno y fletes express
  - a.11) Transportes de materiales y equipo.
  - a.12) Campamentos y almacenes.



**A.3 Suma Asegurada / Valores Totales.**

La suma asegurada deberá representar el valor total de las Obras y Equipamiento al finalizar las Obras y las Actividades del Desarrollador.

**A.4 Bases de Valuación aplicables a los daños que puedan resultar y se encuentren debidamente amparados.**

Los pagos de los siniestros de daños materiales deberán realizarse al costo que sea necesario desembolsar para la reparación o reposición de un bien nuevo de la misma clase y capacidad de la parte afectada de la obra: valor de reposición.

**A.5 Deducibles.**

En caso de cualquier daño amparado quedarán a cargo de "EL DESARROLLADOR" los deducibles salvo convenio en contrario previsto en el Contrato.

**A.6 Coaseguros.**

En caso de cualquier daño amparado quedarán a cargo de "EL DESARROLLADOR" cualquier coaseguro aplicable.

**B) PÉRDIDA DE UTILIDADES ESPERADAS (Advance Loss of Profits- ALOP).**

**B.1 Interés Asegurado.**

Ampara las pérdidas económicas ocasionadas por la demora en la Fecha de Inicio de los Servicios debido a la ocurrencia de algún siniestro amparado en la sección de daños materiales que antecede.

**B.2 Suma asegurada.**

El monto mínimo que deberá amparar es el importe de los ingresos esperados de "EL DESARROLLADOR" equivalentes a 6 (seis) meses.

**B.3. Retención máxima.**

Quedará a cargo de "EL DESARROLLADOR" el pago de cualquier deducible aplicable.

**C) RESPONSABILIDAD CIVIL.**

**C.1 Interés Asegurable.**

Quedarán cubiertos todos los daños, perjuicios y el daño moral que "EL DESARROLLADOR", el Contratista Principal y Subcontratistas causen a terceros en sus bienes y en sus personas, a consecuencia de la realización de la demolición, la obra civil y Equipamiento que se ejecute, conforme a la Legislación aplicable en materia de responsabilidad civil, siendo "EL DESARROLLADOR" el único responsable ante "EL ISSSTE".

**C.2 Riesgos a cubrir.**

Las coberturas mínimas que deberá amparar el seguro son:

- Caída de objetos.
- Incendio y/o explosión.
- Cables y descargas eléctricas.
- Derrumbe de edificios linderos.
- Actividades e inmuebles.
- Responsabilidad Civil Contractual.
- Carga y descarga.
- Responsabilidad civil cruzada.
- Daños al Hospital.
- Contaminación del medio ambiente.
- Responsabilidad Civil Constructor:
  - Instalaciones subterráneas.
  - Trabajos con soldadura.
  - Máquinas de trabajo.
  - Uso de explosivos.
  - Excavaciones y cimentaciones.

### C.3 Suma Asegurada.

La suma asegurada deberá ser una cantidad como límite único y combinado por todas las obras de conformidad con los términos establecidos en la recomendación del Estudio de Riesgos (como se define más adelante).

### C.4 Deducible.

Quedará a cargo de "EL DESARROLLADOR" el pago de cualquier deducible salvo pacto en contrario en el Contrato.

## D) TRANSPORTES DE MATERIALES Y OTROS BIENES.

### D.1 Interés Asegurable.

Quedarán cubiertos todo tipo de materiales y bienes en general sobre los cuales tenga un interés asegurable a "EL DESARROLLADOR" de acuerdo a lo establecido en el Contrato, ya sean nuevos o usados.

### D.2 Lugar de origen y destino.

Desde cualquier parte de México hasta el sitio de las Instalaciones.

### D.3 Riesgos amparados.

Las coberturas mínimas que deberá amparar el seguro son:

Todo Riesgo: se cubren los bienes asegurados contra pérdidas y/o daños físicos ocasionados por riesgo súbito e imprevisto, que sufran los mismos.

La cobertura Todo Riesgo incluye: riesgos ordinarios de tránsito, mojadura, oxidación, manchas, contacto con otras cargas, rotura, merma, derrame, robo total y parcial con violencia, maniobras de carga y descarga.

Adicionalmente, se cubrirá: huelgas y alborotos, estadía en aduanas/recintos fiscales y/o bodegas transitorias, incluyendo la cláusula de Bodega a Bodega.

### D.4 Suma asegurada.

El valor de embarque más costoso como límite por embarque, en un solo lugar, en un solo evento de daño.

### D.5 Bases de Valuación para el pago de indemnizaciones.



Los pagos de los siniestros deberán realizarse en función del valor factura más los gastos inherentes al embarque/transporte, excepto para bienes usados, donde aplicará el valor real/comercial al momento del siniestro más los gastos inherentes al embarque/transporte.

#### D.6 Deducible.

En toda y cada reclamación al amparo de la presente sección, quedarán a cargo de "EL DESARROLLADOR" los deducibles.

### II. Seguros durante el Periodo de Operación.

Operación y Mantenimiento.

"EL DESARROLLADOR" deberá contratar, a su propia cuenta y antes de la Fecha de Inicio de los Servicios para actividades relacionadas con la operación, mantenimiento, conservación y mantenimiento de las Obras, los seguros indicados en el presente Anexo. La vigencia de los mismos deberá ser anual, considerando para la fecha de inicio de la póliza, la Fecha de Inicio de los Servicios y deberá renovarse anualmente hasta finalizar la Vigencia del Proyecto.

#### A) SEGURO DE TODO RIESGO - INCENDIO.

##### A.1 Bienes cubiertos.

Sobre la construcción material de los edificios, anexos, extensiones y todos los activos del Hospital tales como, pero no limitados a equipo electrónico médico y científico, maquinaria y equipo a presión, mobiliario y equipo, oficinas administrativas, estacionamientos, casetas de vigilancia y todo tipo de instalaciones propias e inherentes al Hospital.

## A.2 Riesgos Amparados.

Las coberturas mínimas que deberá amparar el seguro de Todo Riesgo son las siguientes:

- a) Cobertura a Todo Riesgo incluyendo los riesgos de:
  - a.1) Incendio y Rayo.
  - a.2) Explosión.
  - a.3) Huelgas, Connoción Civil, Alborotos Populares, Vandalismo y Actos de Personas Mal Intencionadas.
  - a.4) Huracán, Granizo.
  - a.5) Inundación y Daños por agua.
  - a.6) Daños por Aviones, Vehículos y Humo.
  - a.7) Temblor, Terremoto y Erupción Volcánica.
  - a.8) Derrame y/o Descarga de Protecciones Contra Incendio.
  - a.9) Otros riesgos accidentales no excluidos específicamente.

## A.3 Valores Declarados.

Es requisito indispensable que los valores declarados representen el valor de reposición de los bienes.

## A.4 Límite mínimo de indemnización.

Para daños materiales, se contratará para el Proyecto, un límite mínimo de indemnización equivalente a la pérdida máxima probable por evento, que resulte del estudio de riesgos que "EL DESARROLLADOR" realizará.

## A.5 Bases de Valuación para la indemnización de daños.

Los pagos de los siniestros de daños materiales deberán realizarse al costo que sea necesario desembolsar para la reparación o reposición de un bien nuevo de la misma clase y capacidad de la parte afectada.

## A.6 Deducible.

En caso de reclamación al amparo de la presente sección, quedarán a cargo de "EL DESARROLLADOR" cualquier deducible:

## B) Pérdidas de Ingresos Por Interrupción de Actividades.

### B.1 Interés Asegurado.

Ampara las pérdidas económicas ocasionadas por la interrupción de operaciones debido a la ocurrencia de algún siniestro amparado en la sección de daños materiales que antecede.

**B.2 Suma asegurada.**

El monto mínimo que deberá amparar es el importe de los ingresos esperados de "EL DESARROLLADOR" equivalentes a 6 (seis) meses.

**B.3 Retención máxima.**

Quedará a cargo de "EL DESARROLLADOR" el pago de todo deducible por este seguro.

**C) TRIPOLIZA: SEGURO DE EQUIPO ELECTRÓNICO, ROTURA DE MAQUINARIA Y EQUIPO A PRESIÓN.**

**C.1 Bienes Cubiertos.**

**a) Equipo Electrónico.**

Sobre todo tipo de bienes tales como, pero no limitados a Equipo Médico y científico (para tomografías, equipo de rayos X, mastógrafo, densitometría, ultrasonido y otros) computadoras, televisores, equipo de comunicación y otros bienes inherentes al giro del Hospital.

**b) Rotura de Maquinaria y Equipo a presión.**

Sobre equipo y maquinaria tales como: calderas, subestación eléctrica, tableros de control, transformadores, interruptores, planta de luz de emergencia, compresores, bombas, equipos a presión y otros bienes inherentes al giro del Hospital.



## C.2 Riesgos Amparados.

Las coberturas mínimas que deberá amparar el seguro son las siguientes:

### a) Equipo Electrónico.

Incendio, Rayo, explosión, inundación, granizo, helada, impericia, sabotaje, descuido, errores de construcción, humo hollín, fallas de montaje, cuerpos extraños, hundimiento de terreno, gases, líquidos, humo, acción del agua, humedad, defectos de fabricación, errores en diseño, errores de manejo, descuido, negligencia robo y otros accidentes.

### b) Riesgos Adicionales.

Terremoto, huracán, hurto, huelgas, gastos extraordinarios para mantener la operación con equipo sustituto y equipo móvil.

### c) Rotura de Maquinaria y Equipo a Presión.

Impericia, descuido, sabotaje, corto circuito, arcos voltaicos, errores en diseño, defectos de construcción, defectos de mano de obra y montaje incorrecto, rotura debido a fuerza centrífuga, cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes y otro tipo de riesgos.

## C.3 Suma Asegurada.

Es requisito indispensable que los valores declarados representen el valor de reposición de los bienes.

## C.4 Bases de Valuación para la indemnización de daños.

Los pagos de los siniestros de daños materiales deberán realizarse al costo que sea necesario desembolsar para la reparación o reposición de un bien nuevo de la misma clase y capacidad del equipo / maquina afectada: Valor de Reposición.

## C.5 Deducible.

En caso de reclamación al amparo de la presente sección, quedarán a cargo de "EL DESARROLLADOR" los deducibles, salvo convenio en contrario en el Contrato.

## D) SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL.

### D.1 Responsabilidad Civil General

"EL DESARROLLADOR" deberá obtener a su propia cuenta costo y antes de la Fecha Programada de Inicio de los Servicios, el seguro de Responsabilidad Civil General el cual deberá mantener vigente desde la Fecha de Inicio de los Servicios y renovarlos anualmente durante la Vigencia del Proyecto.

#### D.1 Interés Asegurado

Cubrirá los daños que "EL DESARROLLADOR" y/o quienes actúen en su nombre o contratados por él bajo el Contrato, ocasionen a terceros en sus bienes y en sus personas por hechos u omisiones no intencionales durante sus actividades relacionadas con el Contrato, siendo "EL DESARROLLADOR" el único responsable ante "EL ISSSTE".

Se deberán amparar las siguientes coberturas:

- Actividades e inmuebles.
- Trabajos Terminados.
- Responsabilidad Civil Contractual.
- Responsabilidad Civil Profesional (para quienes proceda basado en el Contrato).
- Carga y descarga.
- Responsabilidad civil cruzada.
- Daños al Hospital.
- Responsabilidad Civil Ecológica (Contaminación del medio ambiente).
- Manejo, almacenamiento y transporte de desechos.
- Responsabilidad Civil de Contratistas Independientes.

#### D.2 Sumas Aseguradas.

"EL DESARROLLADOR" deberá contratar, como mínimo, la suma sugerida en el Estudio de Riesgos para cubrir daños a bienes y a personas como resultado de cualquier responsabilidad civil.

#### D.3 Deducible.

En caso de cualquier daño quedarán a cargo de "EL DESARROLLADOR" los deducibles, salvo convenio en contrario establecido en el Contrato.

#### D.4 Territorialidad.

Deberán ser amparados por el seguro todos los usuarios que se encuentren dentro de las Obras y fuera de sus instalaciones dentro de México conforme a los términos establecidos en el Contrato.

### III. Consideraciones Generales.

"EL DESARROLLADOR" se obliga a cumplir con las siguientes condiciones aplicables de manera general a todo lo relacionado con la materia de seguros.

#### 1. Estudio de Riesgos y cálculo de la Pérdida Máxima Probable. (PML).

De conformidad con el artículo 100 de la Ley de Asociaciones Público Privadas, "EL DESARROLLADOR" deberá realizar un estudio de riesgos (el "Estudio de Riesgos") apoyado en una empresa de reconocida experiencia y prestigio, previamente aprobada por "EL ISSSTE", para realizar una identificación de riesgos; calcular la pérdida máxima probable (PML); determinar coberturas, indemnizaciones, montos mínimos y vigencia, como apoyo en la determinación de un límite a Primer Riesgo para la póliza de Todo Riesgo Incendio y recomendará opciones de suma asegurada para los seguros de Responsabilidad Civil y demás términos y condiciones de los seguros que "EL DESARROLLADOR" deberá contratar. Dicho estudio servirá de base para que "EL DESARROLLADOR" y el instituto acuerden las características y alcances de dichos seguros.

A efecto de mantener en todo momento vigente dicho estudio, se deberá realizar por lo menos cada 3<sup>o</sup> (tres) años.



## 2. Actualización de Valores declarados, Sumas Aseguradas y Límites de Responsabilidad.

"EL DESARROLLADOR" deberá efectuar una revisión cuando menos anualmente, para actualizar los valores declarados, sumas aseguradas y límites de responsabilidad de las pólizas mencionadas en el presente Anexo, basada en índices económicos propios a los bienes materia del Contrato.

## 3. No liberación de obligaciones contractuales.

En términos de la Cláusula 15.4 del Contrato, el hecho de que se hayan obtenido las pólizas de seguro que se exigen en virtud del Contrato, no se entenderá como liberación, total o parcial de cualquiera de las obligaciones y responsabilidades de "EL DESARROLLADOR" frente a "EL ISSSTE", sus funcionarios, representantes y otros terceros.

Por lo tanto, "EL DESARROLLADOR" será responsable de contratar por cuenta propia y costo, pólizas adicionales u otras pólizas que él considere necesarias o prudentes para su protección y la del objeto del Contrato, aunado a que deberá obtener a su sola costa pólizas adicionales cuando "EL ISSSTE", fundada y motivadamente dictamine su procedencia en términos aceptables.

## 4. Cancelaciones y modificaciones.

"EL DESARROLLADOR" no podrá cancelar o modificar los términos y condiciones establecidos en las pólizas contratadas sin la autorización previa por escrito de "EL ISSSTE" y en términos del Contrato.

## 5. Pólizas de Seguro y Cartas Cobertura.

"EL DESARROLLADOR" deberá entregar a "EL ISSSTE" las pólizas y/o carta cobertura con la descripción de riesgos amparados, límites contratados, deducibles, coaseguros, bases de valuación y cláusulas especiales para su aprobación y demostrar que éstas han sido pagadas, para lo cual será necesario presentar las facturas con el sello de pago de la aseguradora a más tardar 7 (siete) Días Hábiles antes de la fecha en que inicie la construcción de Obras y/o la Fecha de Inicio de los Servicios, según sea el caso. La entrega de las pólizas de seguro definitivas se hará en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir del inicio de su vigencia.

Si los seguros mencionados no son entregados en los plazos indicados, "EL ISSSTE" tendrá la facultad de impedir a "EL DESARROLLADOR" el inicio de los trabajos bajo el Contrato de Obra y/o bajo el Periodo de Operación, y ello no relevará a "EL DESARROLLADOR" de su total responsabilidad en cuanto a los tiempos establecidos en

el Contrato para la prestación de los Servicios bajo el Contrato.

#### 6. Acciones en caso de incumplimiento.

En caso de que "EL DESARROLLADOR" no obtenga o no renueve cualquier póliza en el término, "EL ISSSTE" tendrá la opción de: (i) retener de los importes a favor de "EL DESARROLLADOR" las cantidades necesarias para el pago inicial o renovación de las pólizas correspondientes; (ii) hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento a fin de pagar los costos de renovación de dichas pólizas en nombre de "EL ISSSTE", de acuerdo a lo estipulado en el Contrato, o (iii) rescindir el Contrato en razón de haberse constituido el evento de incumplimiento de "EL DESARROLLADOR" en términos de la Cláusula 19.1.

#### 7. Renuncia de Subrogación de derechos.

En términos de la Cláusula 15.2 del Contrato en relación con cualquier tipo de responsabilidad de cualquiera de los asegurados, las pólizas deberán incluir la renuncia de la aseguradora a todos los derechos de subrogación contra "EL ISSSTE", sus funcionarios y/o sus representantes.

#### 8. Características de las pólizas.

Cada póliza de seguro requerida por el Contrato deberá incluir las siguientes disposiciones:

- (a) El asegurador notificará por escrito a "EL ISSSTE": (i) la terminación de la vigencia de la póliza o la realización de cambios significativos en la misma y/o sobre su cancelación, con cuando menos 30 (treinta) días de anticipación, y (ii) el no pago de las primas de tales pólizas por parte de "EL DESARROLLADOR", dentro de los 5 (cinco) días contados a partir del vencimiento del plazo para efectuar tales pagos.
- (b) "EL DESARROLLADOR" deberá notificar de inmediato a "EL ISSSTE", la ocurrencia de cualquiera de los siguientes hechos: (i) cualquier pérdida significativa cubierta por la póliza; (ii) cualquier disputa significativa con un asegurador; (iii) la cancelación anticipada de cualquier póliza; (iv) la falta de pago de cualquier prima; (v) cualquier cambio significativo en cualquier cobertura de los seguros contratados por "EL DESARROLLADOR"; y (vi) Reinstalación Automática de Suma Asegurada. En caso de algún siniestro indemnizable por los seguros mencionados en el presente anexo, se reinstalará la suma asegurada en forma automática, en el mismo monto del siniestro ocurrido.
- (c) "EL DESARROLLADOR" se obliga al pago de una prima calculada a prorrata por el tiempo de vigencia restante. Salvo indicación en contrario, todas las

pólizas requeridas deberán ser válidas cuando menos por 12 (doce) meses, y renovarse cada año de Vigencia del Proyecto.

- (d) Cláusulas de Anticipo del 50% cuando menos en caso de siniestro y el pago para gastos de ajuste.
- (e) Otras disposiciones y cláusulas previstas en el Contrato, especialmente respecto de co-asegurados y beneficiarios preferentes.

### 9. Moneda.

Todas las indemnizaciones a que haya lugar serán liquidadas en moneda nacional.

### 10. Aseguradores.

Las pólizas deberán emitirse por una compañía de seguros registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. La aseguradora deberá contar con la infraestructura necesaria para brindar la atención a los usuarios con calidad en el servicio de conformidad con lo establecido en el Contrato.

### 11. Reaseguradores.

Las pólizas deberán contar con el respaldo de reaseguradores registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y cumplir con una calificación de "A+" para los líderes y los demás participantes del al menos "BBB", de acuerdo con los estándares de la agencia calificadora Standard & Poor's, o su equivalente de otras firmas calificadoras. (HR, Fitch, Moody's, entre otras.)

### 12. Asegurados Adicionales.

"EL DESARROLLADOR", los contratistas, subcontratistas, proveedores y "EL ISSSTE", deberán ser nombrados como asegurados en las pólizas a contratar en cada etapa del proyecto: Demolición y Construcción, y Operación.

### 13. Deducibles.

Todos los deducibles de los seguros antes descritos, serán asumidos invariablemente por "EL DESARROLLADOR", salvo pacto en contrario en el Contrato.

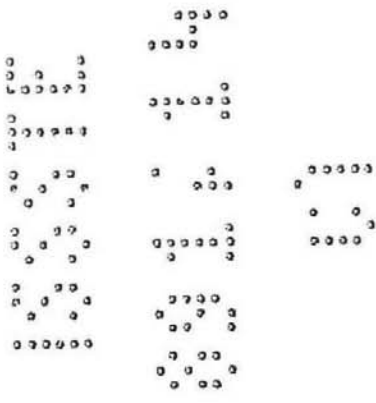
### 14. Reclamaciones.

"EL DESARROLLADOR" será responsable de presentar oportunamente y debidamente fundada y documentada, cualquier reclamación que esté relacionada con los seguros.



**15. Riesgo laboral y de seguridad social.**

“EL DESARROLLADOR” será responsable de mantener asegurados a todos sus trabajadores en los términos de la legislación laboral y de seguridad social aplicable.



ANEXO 13

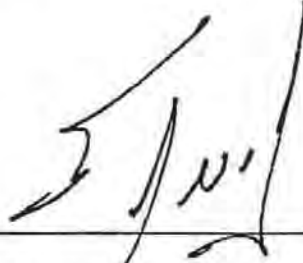
El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"



---

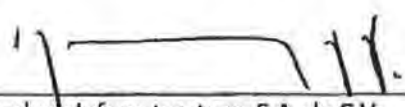
C. Juan Carlos Nava Gómar  
APODERADO "A"



---

C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
Apoderado "B"

Obligados Solidarios



---

Tradeo Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías



---

Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

Por "EL ISSSTE"



---

Mtro. Luis Antonio Ramírez Pineda  
Director de Finanzas



---

Lic. Salvador Mikel Rivera  
Director Jurídico





## ANEXO 14

### RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

#### 1. Designación del Comité de Expertos

1.1. Para efectos de la Cláusula Vigésimo Tercera del Contrato, se designará un Comité de Expertos integrado por 3 (tres) miembros.

Uno de los miembros del Comité de Expertos será designado por "EL ISSSTE", a propuesta del Supervisor APP a partir de la fecha de celebración del contrato de supervisión en términos del Anexo 11 (*Mecanismo de Supervisión*) del Contrato, quien deberá ser Perito en obra. Una vez que se entregue la Constancia de Terminación de Obra, "EL ISSSTE", a propuesta del Supervisor APP, y en sustitución del Perito en obra, designará a un Perito en gestión médica. "EL DESARROLLADOR" designará a un segundo miembro dentro de un plazo máximo de 20 (veinte) Días Hábiles contados a partir de la fecha de celebración del presente Contrato. "EL DESARROLLADOR" deberá designar al miembro que le corresponda de la lista de Peritos contenida en el Anexo 18 (*Peritos*) del Contrato, en las áreas de obra, finanzas y gestión médica. El tercer miembro, quien fungirá como Presidente del Comité de Expertos, será nombrado de común acuerdo por los miembros designados por "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR", dentro de un plazo máximo de 20 (veinte) Días Hábiles contados a partir de la fecha en que el Supervisor APP designe al miembro que le corresponda. El Presidente del Comité de Expertos deberá ser elegido de la lista de Peritos en derecho contenida en el Anexo 18 (*Peritos*).

1.2. En tanto no ocurra la Fecha de Inicio de los Servicios, el Perito en obra designado por el Supervisor APP se considerará como el Miembro Activo del Comité de Expertos. Lo anterior, en el entendido que para el ejercicio de sus funciones podrá apoyarse en cualquier otro miembro del Comité de Expertos. Una vez que ocurra la Fecha de Inicio de los Servicios, el miembro designado por el Supervisor APP como Perito en gestión médica fungirá como Miembro Activo del Comité de Expertos.

1.3. El Comité de Expertos se mantendrá en funciones durante la Vigencia del Proyecto y hasta 1 (un) año después de la terminación del mismo.

1.4. En caso de que por cualquier causa, algún miembro nombrado por "EL ISSSTE" o por "EL DESARROLLADOR" dejase su cargo, la parte correspondiente nombrará a un nuevo miembro. Tratándose de "EL ISSSTE" y según el tipo de Perito que deba ser sustituido, el miembro sustituto deberá ser seleccionado de la lista de Peritos que se contempla en el Anexo 18 (*Peritos*) del presente Contrato. Tratándose de "EL DESARROLLADOR", el miembro sustituto deberá ser seleccionado según el Contrato de Supervisión o conforme al presente Anexo. En caso de que quien dejase el cargo fuere el Presidente del Comité de Expertos, los otros 2 (dos) miembros nombrarán a un nuevo

Presidente seleccionándolo de la lista de Peritos en derecho contenida en el Anexo 18 (*Peritos*) del Contrato.

1.5. No obstante lo anterior, "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR", de común acuerdo, podrán designar en cualquier momento, una o varias personas calificadas para reemplazar uno o más miembros del Comité de Expertos.

1.6. En caso que:

a) Los miembros designados por "EL DESARROLLADOR" y "EL ISSSTE" no lleguen a un acuerdo sobre la designación del tercer miembro del Comité de Expertos en el plazo señalado en el primer párrafo de la Sección 1.1 de este Anexo; o

b) "EL DESARROLLADOR" y "EL ISSSTE" no designen a el o los miembros que sustituirán a los integrantes del Comité de Expertos dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que el o los miembros no estén en disposición de formar parte del Comité o se vean imposibilitados para hacerlo por razón de muerte, incapacidad, renuncia, terminación de encargo o por cualquier otra causa; el o los miembros faltantes, serán designados, salvo acuerdo entre "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR", en el plazo señalado en la Sección 1.1 anterior, a petición de cualquiera de las partes, por el Centro Internacional de Especialización (*International Centre for Expertise*) de conformidad con las disposiciones para la nominación de expertos de las Reglas de Especialización de la Cámara de Comercio Internacional (*Rules for Expertise of the International Chamber of Commerce*) seleccionando a dichos miembros de la lista de Peritos contenida en el Anexo 18 (*Peritos*), según el tipo de experiencia que tuviere(n) el (los) miembros sustituidos.

## 2. Costos y Conocimientos del Comité.

2.1. La remuneración del miembro del Comité de Expertos designado por "EL ISSSTE" será pagada en partes iguales por "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR". La remuneración de los otros miembros del Comité de Expertos será pagada por "EL DESARROLLADOR".

2.2. El Comité de Expertos deberá conocer el Contrato, todos los documentos relacionados con éste y toda la normatividad y especificaciones aplicables. Igualmente, el Miembro Activo del Comité de Expertos estará obligado a mantenerse al tanto de la evolución y pormenores de las Actividades Previas del Desarrollador, las Actividades del Mural, las Actividades de Preparación Operativa de las Instalaciones y de la Prestación de los Servicios durante la Vigencia del Proyecto enviando reportes semestrales a los demás miembros del Comité de Expertos.

## 3. Procedimiento de Solución de Controversias.

3.1. En caso de que surja una controversia (de cualquier naturaleza) entre "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR", y una vez agotado el procedimiento ante el Comité de

Coordinación, en relación con el cumplimiento del Contrato o la prestación de los Servicios, incluyendo sin limitación, una disputa en relación con un certificado, determinación, instrucción, opinión o aprobación por parte de "EL ISSSTE", cualquiera de "EL ISSSTE" o "EL DESARROLLADOR" podrá pedirle por escrito al Comité de Expertos que emita su recomendación al respecto. La petición deberá incluir la información relativa a la controversia y una copia de la misma deberá ser enviada a la otra parte.

3.2. El día en que el Presidente reciba la petición será considerado como la fecha de recepción de dicha petición por el Comité de Expertos. "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR" convienen que proporcionarán al Comité de Expertos la información y cualquier documento que sea requerido por el Comité de Expertos para emitir su recomendación.

3.3. Dentro del periodo propuesto por el Comité de Expertos y aprobado por "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR", el Comité de Expertos emitirá su recomendación; en el entendido que el periodo propuesto para la emisión de la recomendación no podrá exceder 60 (sesenta) días naturales desde la fecha de recepción de la petición. No obstante lo anterior, en el caso que "EL ISSSTE" o "EL DESARROLLADOR" no hayan pagado los honorarios adeudados a los miembros de Comité de Expertos, el Comité de Expertos no estará obligado a rendir su decisión hasta tanto dichos honorarios sean pagados.

3.4. "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR" proporcionarán al Comité de Expertos una copia de todos los documentos requeridos por dicho Comité, incluyendo documentos contractuales, reportes, instrucciones, certificaciones y cualesquiera otros necesarios o convenientes para la emisión de la recomendación, dentro de los plazos que fije el Comité de Expertos para la entrega de los mismos. Toda comunicación entre el Comité de Expertos y "EL ISSSTE" y/o "EL DESARROLLADOR", será por escrito, con copia a la otra parte y deberá efectuarse en la forma prevista para la entrega de conforme a la Cláusula Vigésimo Segunda del Contrato.

3.5. El Comité de Expertos, al resolver cualquier controversia entre las partes, siempre deberá:

(a) Actuar de manera justa e imparcial, dando a ambas partes tiempo razonable para presentar su defensa; y

(b) Adoptar procedimientos adecuados para resolver la controversia que se trate, evitando gastos o demoras innecesarias.

3.6. El Comité de Expertos podrá realizar una audiencia con la participación de las Partes para discutir los temas que considere necesarios o convenientes para resolver la controversia. A efecto de lo anterior, el Comité de Expertos designará la fecha y lugar de la misma y requerirá, en su caso, la presentación de documentación escrita y formulación de argumentos por las partes, de forma previa o durante el transcurso de la audiencia.



3.7. El Comité de Expertos podrá administrar el procedimiento del modo que considere apropiado. En este sentido, el Comité de Expertos podrá adoptar un procedimiento de preguntas si lo considera apropiado, rehusar la admisión a las audiencias a personas distintas a los representantes de las partes y proceder con la audiencia en ausencia de una o ambas partes siempre que éstas hayan sido notificadas de la celebración de la audiencia.

3.8. Las partes convienen que, entre otras cosas, el Comité de Expertos:

(a) Establecerá el procedimiento conforme al cual se decidirá la controversia de conformidad con lo dispuesto en este Anexo y el Contrato;

(b) Podrá decidir sobre su propia competencia para resolver la controversia y el alcance de la misma;

(c) Podrá conducir las audiencias de la forma que estime apropiada, sujeto únicamente a lo dispuesto en este Anexo y en el Contrato;

(d) Podrá tomar las determinaciones que considere necesarias para allegarse de los medios de prueba e información que conduzcan al conocimiento de los hechos necesarios para emitir su recomendación;

(e) Podrá usar su propio conocimiento en la materia objeto de la controversia;

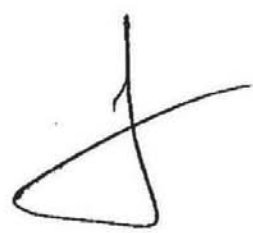
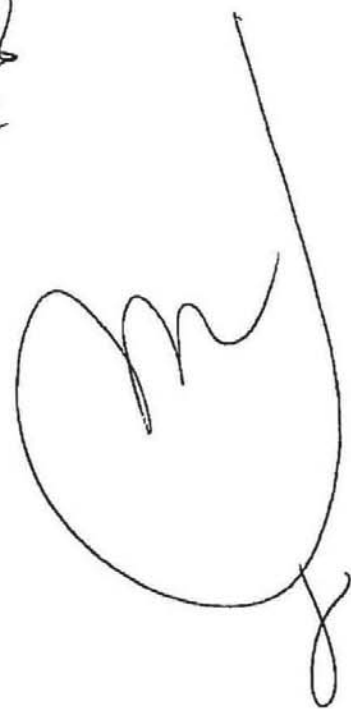
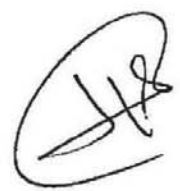
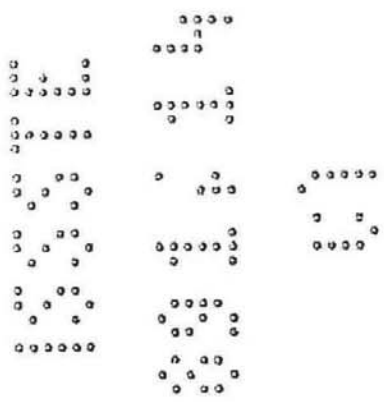
(f) Podrá pronunciarse sobre cualquier pago que corresponda conforme al Contrato; y

(g) Podrá recomendar las medidas provisionales que considere necesarias o convenientes respecto del objeto en disputa, incluyendo sin limitación, medidas destinadas a la conservación de bienes.

3.9. Durante las audiencias, el Comité de Expertos no expresará opiniones en relación con los argumentos y méritos del caso y emitirá su recomendación de conformidad con lo dispuesto en este Anexo y en el Contrato.

3.10. Para emitir una recomendación, el Comité de Expertos se reunirá en privado después de las audiencias a efecto de discutir y preparar la recomendación que corresponda y tratará de llegar a un acuerdo unánime entre sus miembros y, de no ser posible, la decisión se tomará por mayoría de sus miembros, en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días naturales desde la fecha en que el Comité de Expertos haya recibido la controversia. Los miembros disidentes podrán en todo caso, preparar una o más opiniones minoritarias que se notificarán a las partes junto con la recomendación. En el caso que un miembro del Comité de Expertos no asista a las juntas o las audiencias, habiendo sido notificado de las mismas, los otros miembros podrán emitir la recomendación.

3.11. El Miembro Activo del Comité de Expertos deberá notificar a "EL ISSSTE" y a "EL DESARROLLADOR" sobre la ausencia de cualquier miembro del Comité de Expertos.



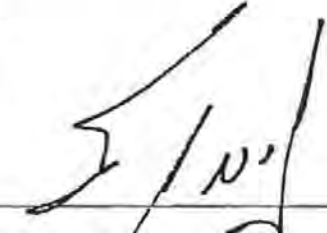
**ANEXO 14**

El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"

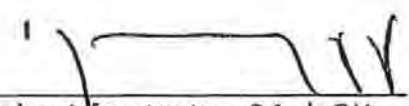


C. Juan Carlos Nava Gomar  
APODERADO "A"



C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
Aporerado "B"

Obligados Solidarios



Tradeco Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías



Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

Por "EL ISSSTE"



Mtro. Luis Antonio Ramírez Pineda  
Director de Finanzas



Lic. Salvador Mikel Rivera  
Director Jurídico



ANEXO 15

PAGOS POR TERMINACIÓN



Braille text consisting of several lines of dots arranged in a structured format, likely representing a list or table of data.



~~Handwritten signature or initials inside a circle.~~

Handwritten mark resembling a Greek letter gamma (γ).

Large handwritten signature or scribble enclosed in an oval shape.

Handwritten signature or mark consisting of a loop and a diagonal line.

Handwritten mark resembling the number 12.

**Anexo 15**  
**Pagos por Terminación**

1.1. De conformidad con lo previsto en la sección 19.10 del presente Contrato, "EL ISSSTE" deberá pagar a "EL DESARROLLADOR" los Pagos por Terminación anticipada que se señalan en este anexo, o en su caso, "EL DESARROLLADOR" deberá pagar a "EL ISSSTE" los Pagos por Terminación anticipada, dentro de un plazo no mayor a 20 (veinte) Días Hábiles posteriores a la fecha de emisión del Certificado de Entrega que corresponda.

1.2. Para efectos de las fórmulas previstas en el presente anexo, los siguientes elementos de las mismas tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

**GI** Significa los gastos directos, no recuperables, a precios de mercado y comprobables, en los que haya incurrido "EL DESARROLLADOR" a la fecha de terminación del Contrato en las Actividades Previas del Desarrollador, Actividades de Preparación operativa de las Instalaciones, y las demás necesarias para iniciar la prestación de los Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica y permitir la disponibilidad de las Instalaciones, actualizados conforme al Índice y verificados por el Miembro Activo del Comité de Expertos que sea el Perito en obra; en el entendido, sin embargo, que los mismos no podrán exceder, para cada rubro que corresponda, de los gastos correspondientes señalados por "EL DESARROLLADOR" en su Propuesta y reflejados en el Modelo Financiero Acordado al Cierre (ya sea que los fondos para las erogaciones de dichos gastos provengan directamente de la inversión vía capital o deuda realizada por "EL DESARROLLADOR" o de fuentes de financiamiento externas a "EL DESARROLLADOR"). Para efecto del cálculo de "GI", se utilizará el valor total de las Constancias de Avance de Actividades Previas (CAAPs) que hayan sido emitidas en los términos de la Sección 7.1.1. del Contrato.

**GO** Significa las Erogaciones Directas, no recuperables, a precios de mercado y comprobables, en los que haya incurrido "EL DESARROLLADOR" a la fecha de terminación del Contrato, en la prestación de los Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica y las Actividades de Mantenimiento, actualizados conforme al Índice y verificados por el Miembro Activo Comité de Expertos que sea el Perito en gestión médica designado por "EL ISSSTE", en el entendido, sin embargo, que los mismos no podrán exceder, para cada rubro que corresponda, de las erogaciones correspondientes señaladas por "EL DESARROLLADOR" en su Propuesta y reflejados en el Modelo Financiero Acordado al Cierre (ya sea que los fondos para las erogaciones de dichos gastos provengan directamente de la inversión vía capital o deuda realizada por "EL DESARROLLADOR" o de fuentes de financiamiento externas a "EL DESARROLLADOR").

**GF** Significa los gastos financieros directos, no recuperables, a valor de mercado y comprobables por concepto de intereses, costo neto de instrumentos derivados, entendido como la prima menos las ganancias netas obtenidas, comisiones, y otros conceptos similares (excluyéndose saldos principales de deuda y gastos financieros derivados de deudas subordinadas, convertibles en capital o similares de "EL DESARROLLADOR") en los que haya incurrido "EL DESARROLLADOR", previo a la terminación del Contrato, para el desarrollo del Proyecto, actualizados conforme al Índice; en el entendido, sin embargo, que los mismos no podrán exceder, para cada rubro que corresponda, de los gastos correspondientes señalados por "EL DESARROLLADOR" en su Propuesta y reflejados en el Modelo Financiero Acordado al Cierre.

**PE** Se refiere a la suma de todos los Pagos Mensuales Netos, actualizados conforme al Índice y libres de cualquier deducción, pagados por "EL ISSSTE" a "EL DESARROLLADOR" desde la Fecha de Inicio de los Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica hasta la Fecha de Terminación del Contrato.

**GT** Significa la suma de todos y cada uno de los gastos realizados por "EL DESARROLLADOR", no amortizables o recuperables a la Fecha de Terminación del Contrato; en el entendido de que el cálculo de "GT" deberá ser siempre mayor o igual a cero, en caso de que dicho cálculo resultara en un valor negativo, el resultado se deberá considerar como cero en la fórmula para el cálculo de "PT".

$$GT = GI + GO + GF - PE$$

**PA** Significa cualquier pago, por cualquier concepto, salvo por Pago por Terminación, al que tenga derecho "EL DESARROLLADOR" conforme al Contrato y que "EL ISSSTE" no haya pagado en la fecha de terminación del Contrato.

**GTS** Significa todos y cada uno de los gastos no recuperables efectivamente realizados, comprobables, indispensables y a valores de mercado, en los que directamente incurra "EL ISSSTE" por virtud de la terminación del Contrato, incluyéndose los gastos para licitar nuevamente la contratación de los Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica, gastos que para fines de la fórmula, no podrán exceder del 0.5% (cero punto cinco por ciento) del Monto Máximo de Pagos por Servicios definido en el Anexo 1 (*Definiciones*) del Contrato; así como los gastos asociados a la reposición temporal de los Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica objeto del Contrato durante el periodo comprendido entre la Fecha de Terminación del Contrato y la fecha de inicio de operaciones del nuevo contrato, en el entendido que esta fecha no podrá exceder a la fecha de terminación del Contrato prevista originalmente.

**GTIP** Significa todos y cada uno de los gastos no recuperables efectivamente realizados, comprobables, indispensables, a valor de mercado y razonables, distintos a los incluidos en GT, en los que incurra "EL DESARROLLADOR" por virtud directa



de la terminación del Contrato, gastos que para fines de la fórmula, no podrán exceder del 0.5% (cero punto cinco por ciento) del Monto Máximo de Pagos por Servicios definido en el Anexo 1 (*Definiciones*) del Contrato.

**IS** Significa todos y cada uno de los ingresos que: (i) reciba "EL DESARROLLADOR" de las aseguradoras con las que "EL DESARROLLADOR" haya contratado los Seguros para el Proyecto en términos del Anexo 13 (*Requerimientos de Seguros*), (ii) hubiera recibido de las aseguradoras de haber cumplido con las disposiciones en materia de Seguros previstas en el presente Contrato; o (iii) cualquier pago relacionado con la contratación de otros Seguros distintos a los previstos como obligatorios bajo el Contrato. En la inteligencia de que no formarán parte de IS aquellos ingresos que haya recibido "EL DESARROLLADOR" conforme a este numeral, cuando los mismos hayan sido aplicados para la ejecución del Proyecto de conformidad con lo previsto en el Contrato.

**CC** Significa el monto que se le descontará a "EL DESARROLLADOR" en caso de una terminación anticipada originada por una Causa de Incumplimiento del Desarrollador.

Este monto se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$$CC = GI \times x \times \beta$$

Dónde:  $\gamma$  corresponde a la proporción de GI que se haya estimado financiar vía capital y/o deuda subordinada o similares según el Modelo Financiero Acordado al Cierre;  $\beta$  es un factor de afectación que toma distintos valores según el Año Contractual en el cual se realice la terminación anticipada y  $x$  es el símbolo aritmético de la operación de multiplicación.

Año Contractual	$\beta$
1	0.5
2	0.4
3	0.3
4	0.2

5 en adelante	Tasa Interna de Retorno, en términos nominales, reflejada en el Modelo Financiero Acordado al Cierre
---------------	--

**PC** Significa cualesquiera penas convencionales o deducciones previstas expresamente en el Contrato que tenga derecho a cobrar o realizar "EL ISSSTE", según sea el caso, y que no hayan sido deducidas, pagadas o compensadas con anterioridad a la fecha de terminación del Contrato.

**PT** Pago total que deberá realizar: (i) "EL ISSSTE" a "EL DESARROLLADOR" en caso de que su cálculo resulte en un valor positivo; o (ii) "EL DESARROLLADOR" a "EL ISSSTE" en caso de que el cálculo resulte en un valor negativo.

1.3. Los Pagos por Terminación a realizarse serán aquellos que resulten de aplicar las siguientes fórmulas, para el caso de que se trate:

a) **Fuerza Mayor o Terminación Voluntaria**

$$PT = GT + PA - IS - PC$$

b) **Causa de Incumplimiento de "EL DESARROLLADOR"**

$$PT = GT + PA - CC - GTS - IS - PC$$

c) **Causa de Incumplimiento de "EL ISSSTE"**

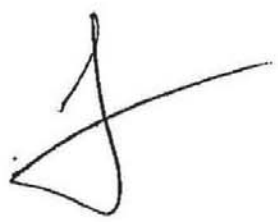
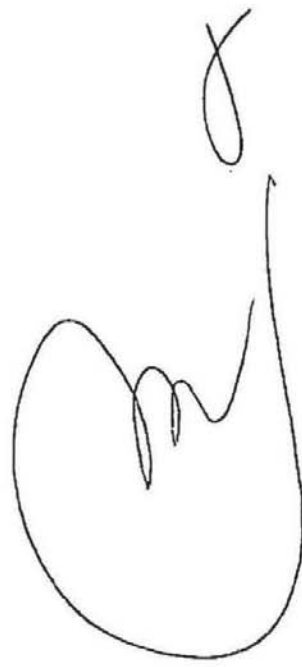
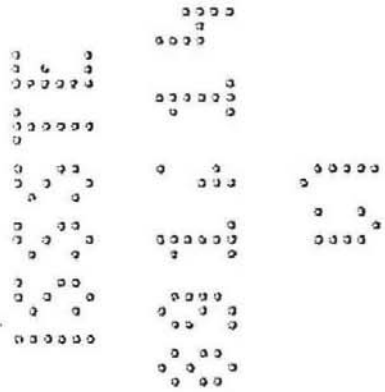
$$PT = GT + GTIP + PA - IS - PC$$

1.4. Se aclara que si al momento de un Pago por Terminación existen cantidades pendientes de cobro por parte de "EL DESARROLLADOR" a alguna aseguradora, por pólizas contratadas con relación al Proyecto en términos de lo dispuesto por el Anexo 13 (*Requerimientos de Seguros*) incluyendo cualesquier otra póliza no obligatoria bajo el Contrato, si "EL ISSSTE" no ha restado dicha cantidad como parte de IS, los derechos de cobro correspondientes se cederán por parte de "EL DESARROLLADOR" a "EL ISSSTE" con anterioridad a que tenga lugar el Pago por Terminación que corresponda.

1.5. En el caso de que el Contrato se dé por terminado por causas imputables a "EL ISSSTE" antes de la realización del Cierre Financiero, "EL DESARROLLADOR" tendrá derecho a un Pago por Terminación que comprenderá únicamente las erogaciones comprobables y no

recuperables que haya realizado "EL DESARROLLADOR" en el proceso de licitación y aquellas incurridas para alcanzar el Cierre Financiero, con un límite hasta por una cantidad igual al resultado de adicionar un 35% (treinta y cinco por ciento) al monto de recuperación de los gastos de preparación del Proyecto señalado en el apartado "PE-17 Estimación del Precio de los Servicios" de las Bases de Licitación.

1.6. En el caso de que el Contrato se dé por terminado por causas imputables a "EL DESARROLLADOR" antes de la realización del Cierre Financiero, "EL DESARROLLADOR" no tendrá derecho a Pago por Terminación alguno y deberá indemnizar a "EL ISSSTE" por el concepto GTS en que hubiere incurrido, para lo cual "EL ISSSTE" tendrá derecho de ejercer la Garantía correspondiente señalada en la Cláusula Décima Cuarta del Contrato.

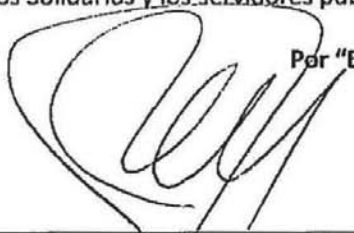




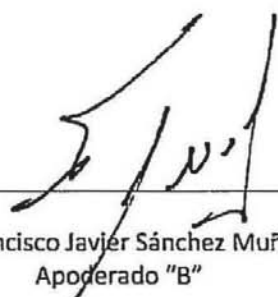
ANEXO 15

El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"

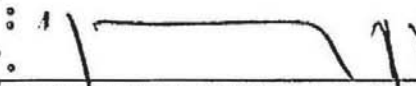


C. Juan Carlos Nava Gómar  
APODERADO "A"

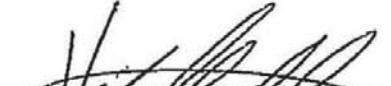


C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
Apoderado "B"

Obligados Solidarios




Tradeco Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías




Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

Por "EL ISSSTE"



Mtro. Luis Antonio Ramírez Pineda  
Director de Finanzas



Lic. Salvador Mikel Rivera  
Director Jurídico



## ANEXO 16

### PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INSTALACIONES DURANTE LA ETAPA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

#### Sección 1 Entrega de Instalaciones y Equipo.

1.1. En la Fecha de Terminación del Contrato, cada elemento que integre las Instalaciones y Equipo deberán encontrarse en condiciones que sean:

(a) Congruentes con la correcta prestación de los Servicios de conformidad con los Indicadores Específicos de Servicios y los métodos de prestación de los mismos.

(b) Congruentes con los requisitos de diseño aplicables que se establecen en el Contrato y sus Anexos.

(c) Congruentes con el uso normal de las Instalaciones y Equipo y en buen estado de mantenimiento de acuerdo con las Prácticas Prudentes de la Industria.

(d) Para el caso específico del Equipo, se deberá de contar a la Fecha de Terminación con una vida útil remanente de cuando menos el 50%.

Los puntos anteriores se denominarán conjuntamente, los "Requisitos de Entrega".

1.2. Sin perjuicio de cualquier otra obligación de las Partes prevista en el Contrato, a efecto de realizar la preparación para la entrega de las Instalaciones y Equipo a "EL ISSSTE", dentro de los 90 (noventa) Días Hábiles antes de que tenga lugar la Fecha de Terminación del Contrato (o en caso de estar el Contrato sujeto a la resolución de una controversia sobre la terminación del mismo, 5 (cinco) Días Hábiles después de haberse emitido una recomendación por parte del Comité de Expertos), "EL DESARROLLADOR", el Representante del ISSSTE y el Supervisor APP deberán llevar a cabo una inspección conjunta de las Instalaciones y Equipo.

1.3. Dentro de los 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la conclusión de la inspección a que se refiere la Sección 1.2 anterior, en el caso que "EL ISSSTE", tomando en consideración la opinión del Supervisor APP, determine que cualquier elemento de las Instalaciones y/o Equipo no cumple con los Requisitos de Entrega, "EL DESARROLLADOR" deberá proporcionar, en un plazo no mayor a 10 (diez) Días Hábiles, la siguiente información al Representante del ISSSTE y al Supervisor APP, para su revisión conforme al Anexo 5 (*Procedimiento de Revisión*):

(a) La propuesta de "EL DESARROLLADOR" respecto de las obras de mejora y/o rectificación (en su caso) (las "Obras de Entrega") que deberán realizarse en las Instalaciones, así como las acciones de reposición y mantenimiento del Equipo (las "Acciones del Equipo") para satisfacer los Requisitos de Entrega en la Fecha de Terminación del Contrato.



(b) La propuesta de "EL DESARROLLADOR" respecto del programa bajo el cual se llevarán a cabo las Obras de Entrega y Acciones del Equipo, durante el tiempo que reste de la Vigencia del Proyecto y las personas que lo ejecutarán (el "Programa de Entrega"). Dicho programa deberá describir la totalidad de las acciones a efectuarse y el método y plazo durante el cual se efectuarán.

(c) El estimado de costos de "EL DESARROLLADOR" para llevar a cabo las Obras de Entrega y Acciones del Equipo (el "Presupuesto de Entrega").

1.4. El Representante del ISSSTE podrá, dentro de los 10 (diez) Días Hábiles siguientes a la fecha en que "EL DESARROLLADOR" entregue a "EL ISSSTE" la información establecida en la Sección 1.3 anterior, hacer comentarios a las propuestas a que se refiere la Sección 1.3 anterior.

1.5. Una vez llegado a un acuerdo respecto de las Obras de Entrega y Acciones del Equipo, el Programa de Entrega y el Presupuesto de Entrega (o determinado mediante resolución emitida de conformidad con la Cláusula Vigésimo Tercera en caso de controversia), "EL DESARROLLADOR" deberá llevar a cabo las Obras de Entrega y las Acciones del Equipo de conformidad con el Programa de Entrega. "EL DESARROLLADOR" se obliga a llevar a cabo las Obras de Entrega y las Acciones del Equipo a su costo aun cuando el costo de dichas Obras de Entrega y Acciones de Equipo sobrepase el Presupuesto de Entrega.

1.6. Dentro de los 10 (diez) Días Hábiles siguiente a la fecha en que se llegue al acuerdo a que se refiere la Sección 1.5 anterior (o a la resolución emitida de conformidad con la Cláusula Vigésimo Tercera), "EL DESARROLLADOR" se obliga a obtener y a entregar a "EL ISSSTE" la Fianza de Entrega de Instalaciones, expedida por una afianzadora de reconocido prestigio que opere legalmente en México y que sea aceptable para "EL ISSSTE", a fin de garantizar el pago de cualquier daño y perjuicio causado a "EL ISSSTE" por el incumplimiento de "EL DESARROLLADOR" en la ejecución del Programa de Entrega. Dicha fianza deberá tener una vigencia mínima de 1 (un) año a partir de la Fecha de Terminación de Contrato y deberá ser emitida en favor de "EL ISSSTE" por un monto equivalente al Presupuesto de Entrega. Adicionalmente, para el caso del Equipo nuevo, que cumpla con el Requisito de Entrega en la sección 1.1 (d) anterior, "EL DESARROLLADOR" deberá proporcionar cuando menos una póliza de mantenimiento con una vigencia mínima de 1 (un) año a partir de la Fecha de Terminación de Contrato, a favor de "EL ISSSTE", por un monto equivalente al Presupuesto de Entrega.

1.7. "EL DESARROLLADOR" se obliga a llevar a cabo las Obras de Entrega y Acciones del Equipo a satisfacción del Supervisor APP y/o del Representante del ISSSTE, de conformidad con las Prácticas Prudentes de la Industria y con el Programa de Entrega para satisfacer los Requisitos de Entrega establecidos en el Contrato y sus anexos.

1.8. No obstante que (i) el Representante del ISSSTE y/o Supervisor APP haya manifestado su conformidad con las Obras de Entrega, Acciones del Equipo, el Programa de Entrega o el Presupuesto de Entrega, (ii) el Representante del ISSSTE y /o Supervisor APP

haya participado en cualquier inspección llevada a cabo de conformidad con este anexo y el Contrato, o (iii) se hayan completado las Obras de Entrega y Acciones del Equipo; "EL DESARROLLADOR" no quedará liberado de su obligación de llevar a cabo cualquier otra inspección o de llevar a cabo cualesquiera otras obras u acciones requeridas de conformidad con los requerimientos del Contrato, los anexos, la Legislación, las Prácticas Prudentes de la Industria y los Estándares de Servicios.

1.9. En un plazo no mayor a 15 (quince) Días Hábiles previos a la Fecha de Terminación del Contrato o, en caso de estar el Contrato sujeto a la resolución de una controversia sobre la terminación del mismo, 5 (cinco) Días Hábiles después de haberse emitido una recomendación por parte del Comité de Expertos, "EL DESARROLLADOR", el Representante del ISSSTE y el Supervisor APP deberán llevar a cabo una inspección conjunta de las Instalaciones y Equipo. Dicha inspección servirá para determinar si las Instalaciones y el Equipo se encuentran en el estado que se establece en la sección 1.1 anterior.

1.10. En la fecha en que éstas deban terminarse de acuerdo con el Programa de Entrega, el Representante del ISSSTE deberá:

(a) Emitir la Constancia de Recepción de Instalaciones y Equipo en favor de "EL DESARROLLADOR" en términos del formato contenido en el Anexo 20 (*Modelo de Constancias*) del Contrato; o

(b) Notificar a "EL DESARROLLADOR" su decisión de no emitir la Constancia de Recepción de Instalaciones y Equipo exponiendo sus razones para tal decisión.

1.11. Cualquier aviso dado por el Representante del ISSSTE de conformidad con la sección 1.10 (b) anterior, deberá establecer cada rubro en que las Obras de Entrega y Acciones del Equipo no hayan sido completadas o en que las Instalaciones y Equipo no cumplan con los Requisitos de Entrega y deberá establecer el estimado de costos del Supervisor APP, con el visto bueno del Representante del ISSSTE, para hacer que las Instalaciones y Equipo cumplan en su totalidad con los Requisitos de Entrega.

1.12. En un plazo de 10 (diez) Días Hábiles siguientes a la fecha en que el Representante del ISSSTE notifique el aviso señalado en la sección 1.10 (b) anterior, "EL DESARROLLADOR" podrá refutar cualquier punto establecido en dicha notificación, mediante escrito dirigido al Representante del ISSSTE, enviado con copia al Supervisor APP, mismo que será notificado en términos del Contrato.

1.13. En caso de que "EL DESARROLLADOR" y el Representante del ISSSTE no lleguen a un acuerdo respecto de cualquier punto a que se haga referencia en la notificación de "EL DESARROLLADOR" efectuada de conformidad con la sección 1.12 anterior, dentro de los 15 (quince) Días Hábiles siguientes a la fecha en que el Representante del ISSSTE y el Supervisor APP hayan recibido dicha notificación, "EL DESARROLLADOR" o el Representante del ISSSTE podrán someter el asunto al procedimiento para resolución de controversias previsto en la Cláusula Vigésimo Tercera del Contrato, aún y cuando ya haya llegado la Fecha de Terminación del Contrato, a efecto de resolver:

(a) Si las Instalaciones y Equipo cumplen totalmente con los Requisitos de Entrega; y/o

(b) Si el costo estimado a erogarse, llevaría a completar las Instalaciones y Equipo conforme a los Requisitos de Entrega.

1.14. Si en el último de (i) la Fecha de Terminación del Contrato o (ii) la fecha acordada para la terminación de las Obras de Entrega y Acciones del Equipo de conformidad con el Programa de Entrega, "EL DESARROLLADOR" y "EL ISSSTE" acuerdan, o se determina de conformidad con el procedimiento previsto en la Cláusula Vigésimo Tercera del Contrato, que las Instalaciones y Equipo no cumplen totalmente con los Requisitos de Entrega, "EL DESARROLLADOR" se obliga a pagar a "EL ISSSTE" un monto equivalente al costo estimado por el Supervisor APP o el Comité de Expertos, en su caso, para completar dichas Obras de Entrega y Acciones del Equipo a efecto de hacer que las Instalaciones y Equipo cumplan totalmente con los Requisitos de Entrega. Dicho pago deberá efectuarse dentro de los 20 (veinte) Días Hábiles siguientes a la fecha en que el costo estimado haya sido acordado o determinado.

Una vez que dicho pago sea recibido por "EL ISSSTE", el Representante del ISSSTE deberá emitir la Constancia de Recepción de Instalaciones y Equipo y cancelar la Fianza de Entrega en los términos del Contrato.

## Sección 2 Entrega de Activos existentes en las Instalaciones.

2.1. "EL DESARROLLADOR", el Supervisor APP y el Representante del ISSSTE deberán llevar a cabo una inspección conjunta del Equipo a efecto de que se emita un acta por escrito sobre el estado en el que se encuentra cada parte del Equipo. Dicha inspección deberá realizarse en los 10 (diez) Días Hábiles anteriores a la Fecha de Terminación del Contrato, o en caso de que la terminación del Contrato se encuentre sujeta a la resolución de una controversia, en los 5 (cinco) Días Hábiles siguientes a la fecha en que se haya emitido la recomendación correspondiente por parte del Comité de Expertos.

El acta a la que hace referencia el párrafo anterior, deberá emitirse de conformidad con el formato que se adjunta al modelo de Constancia de Recepción de Instalaciones y Equipo contenido en el Anexo 20 (*Modelo de Constancias*) del Contrato.

2.2. En los 10 (diez) Días Hábiles siguientes a la conclusión de la inspección mencionada en la Sección 2.1 anterior, "EL ISSSTE" determinará qué Equipo desea que permanezca en las Instalaciones y cual deberá ser retirado de las Instalaciones por "EL DESARROLLADOR" antes de la Fecha de Terminación del Contrato. La disposición final del Equipo retirado será responsabilidad de "EL DESARROLLADOR" lo anterior a requerimiento del Representante del ISSSTE.

2.3. Dentro de los 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la determinación realizada por "EL ISSSTE" conforme a la sección 2.2. anterior, "EL DESARROLLADOR" deberá proporcionar al Representante del ISSSTE todos los Manuales, guías, y demás documentación relacionada con el Equipo que deberá permanecer en las Instalaciones, junto con cualquier garantía de



"EL DESARROLLADOR" o fabricante que continúe vigente. A efecto de lo anterior, cualesquiera garantías que "EL DESARROLLADOR" entregue en términos de esta sección, deberán designar a "EL ISSSTE" como titular de las mismas.

2.7. No obstante lo anterior, "EL DESARROLLADOR" no quedará liberado de sus obligaciones de llevar a cabo cualesquiera otra inspección u otros actos de conformidad con los Indicadores Específicos de Servicios.

2.8. En la Fecha de Terminación del Contrato, el Representante del ISSSTE deberá emitir la Constancia de Recepción de Instalaciones y Equipo en favor de "EL DESARROLLADOR" en términos del formato contenido en el Anexo 20 (*Modelo de Constancias*) del Contrato.

### Sección 3 Otros Bienes y Mobiliario.

3.1. Dentro de los 10 (diez) Días Hábiles anteriores a la Fecha de Terminación del Contrato, el Representante del ISSSTE podrá optar por comprar bienes, materiales y equipo utilizados para la prestación de los Servicios en términos de lo establecido en la sección 19.13.2 del Contrato.

3.2. En caso de que "EL ISSSTE" opte por comprar los activos a los que se refiere la sección 3.1 anterior, "EL DESARROLLADOR" y/o el Subcontratista correspondiente, según sea el caso, se obligan a celebrar los contratos de compraventa u otro documento similar, a efecto de transmitir la propiedad a "EL ISSSTE" de dichos activos contra el pago del precio que convengán "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR" y/o el Subcontratista correspondiente. "EL DESARROLLADOR" se obliga a incluir en cualesquiera contratos o acuerdos que celebre con sus Subcontratistas las disposiciones que resulten necesarias a efecto de cumplir con la obligación de venta que se señala en la presente Sección. Asimismo, dentro de los 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la transmisión de propiedad referida en la presente Sección 3, "EL DESARROLLADOR" o el Subcontratista deberá proporcionar al Representante del ISSSTE todos los Manuales, guías, y demás documentación relacionada con los activos señalados en la sección 3.1 anterior, junto con cualquier garantía de "EL DESARROLLADOR", el Subcontratista o fabricante que continúe vigente. A efecto de lo anterior, cualesquiera garantías que "EL DESARROLLADOR" o el Subcontratista entregue en términos de esta sección, deberán designar a "EL ISSSTE" como titular de las mismas.

ANEXO 16

El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"

C. Juan Carlos Nava Gómez  
APODERADO "A"

C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
Apoderado "B"

Obligados Solidarios

Braille text on the left side of the page.

Tradeco Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías

Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

Por "EL ISSSTE"

Arq. Carlos Ismael Guzmán Pérez  
Subdirector de Obras y Contratación

ANEXO 18

PERITOS

Handwritten text in Braille, consisting of several lines of dots.

Handwritten signature or scribble, featuring a large loop and a vertical line extending upwards.

Handwritten mark resembling a stylized 'Z' or a signature.

Handwritten mark consisting of a circle with the number '46' inside.

Handwritten mark resembling a stylized 'K' or a signature.



## 1. PERITOS

Dentro de los 20 (veinte) Días Hábiles siguientes a la firma del Contrato, "EL DESARROLLADOR" deberá proponer cuando menos 3 (tres) Peritos para cada una de las especialidades siguientes:

- En obra.
- En Gestión Médica.
- Financiero.
- En Derecho con experiencia en arbitraje.

Esta lista, que deberá acompañarse con la currícula de cada Persona propuesta, deberá ser revisada por "EL ISSSTE" conforme al procedimiento de revisión establecido en el Anexo 5 (*Procedimiento de Revisión*).

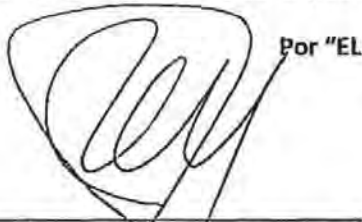
"EL DESARROLLADOR" podrá en cualquier momento someter a consideración de "EL ISSSTE" cualquier cambio a la lista de Peritos a la que se refiere este anexo.

Asimismo, "EL ISSSTE" y "EL DESARROLLADOR" reconocen y aceptan que el presente anexo podrá ser modificado para incorporar nuevos peritos o eliminar los existentes mediante escrito que uno de ellos entregue a la otra parte especificando los cambios propuestos a la lista de Peritos y autorizándose dichos cambios conforme al procedimiento previsto en el Anexo 5 (*Procedimiento de Revisión*).

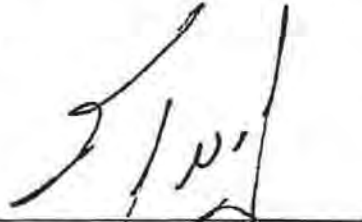
ANEXO 18

El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"



C. Juan Carlos Naya Gómar  
APODERADO "A"



C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
Apoderado "B"

Obligados Solidarios



Tradeo Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías



Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

Por "EL ISSSTE"



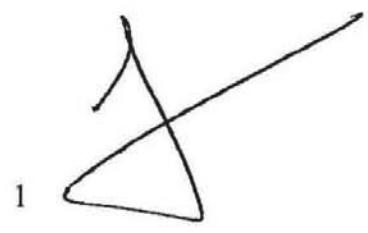
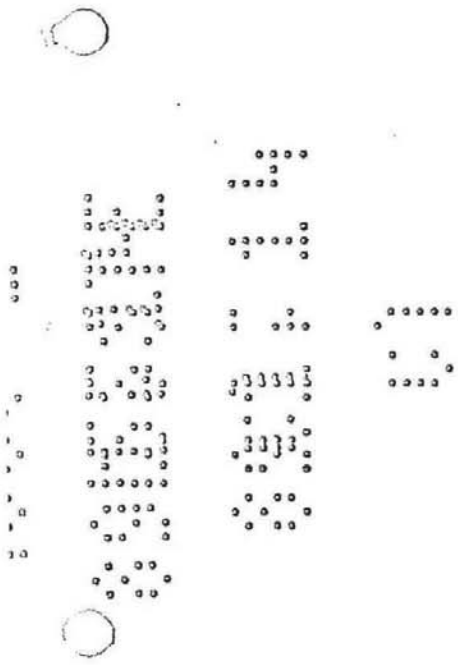
Mtro. Luis Antonio Ramírez Pineda  
Director de Finanzas



Lic. Salvador Mikel Rivera  
Director Jurídico

ANEXO 19

MODELO DE GESTIÓN HOSPITALARIO





**Contenido**

1. Objetivo..... 3

2. Modelo de Gestión Hospitalario ..... 3

2.1. Diagrama de Organización de “EL ISSSTE” ..... 4

2.2. Descripción de puestos y funciones ..... 6

2.2.1. Dirección del Hospital de Segundo Nivel..... 6

2.2.1.1. Coordinación de Servicios a los Derechohabientes..... 7

2.2.1.2. Coordinación de Servicios de Urgencias y Terapia Intensiva ..... 10

2.2.1.3. Coordinación de Servicios de Medicina Interna..... 11

2.2.1.4. Coordinación de Servicios de Gineco-Obstetricia..... 13

2.2.1.5. Coordinación de Servicios de Pediatría..... 16

2.2.1.6. Coordinación de Servicios de Cirugía General ..... 18

2.2.1.7. Coordinación de Servicios de Atención Médica ..... 20

2.2.1.8. Coordinación de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento..... 22

2.2.1.9. Coordinación de Apoyo a los Servicios Médicos..... 29

2.2.1.10. Coordinación de Enseñanza e Investigación ..... 36

2.2.2. Subdirección Administrativa ..... 37

2.2.2.1. Coordinación de Recursos Humanos..... 39

2.2.2.2. Coordinación de Recursos Financieros ..... 43

2.2.2.3. Coordinación de Recursos Materiales ..... 46

2.2.2.4. Coordinación de Servicios Generales..... 50



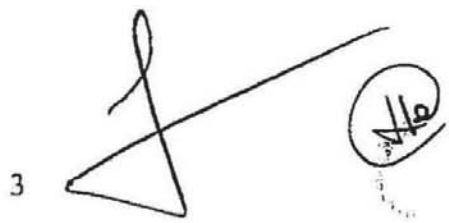
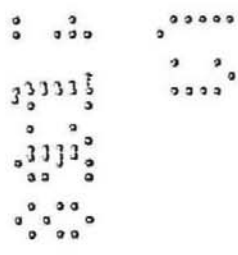
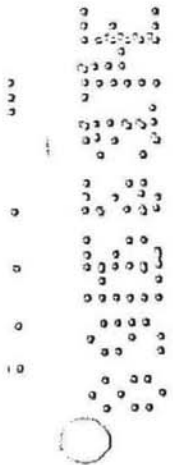
## 1. Objetivo

El contenido de éste anexo hasta el momento de firma del Contrato, busca proporcionar a "EL DESARROLLADOR" información básica e indispensable sobre el Modelo de Gestión Hospitalario de Hospitales Generales de Segundo Nivel del ISSSTE, de acuerdo a su normatividad y procedimientos vigentes a la firma del Contrato, para que a su vez, "EL DESARROLLADOR" integre su propuesta de Modelo de Gestión, apegándose a la estructura y organización de "EL ISSSTE" para el Hospital, el cual, una vez revisado y aprobado por "EL ISSSTE", en términos del Anexo 5 (*Procedimiento de Revisión*), formará parte integral de éste anexo.

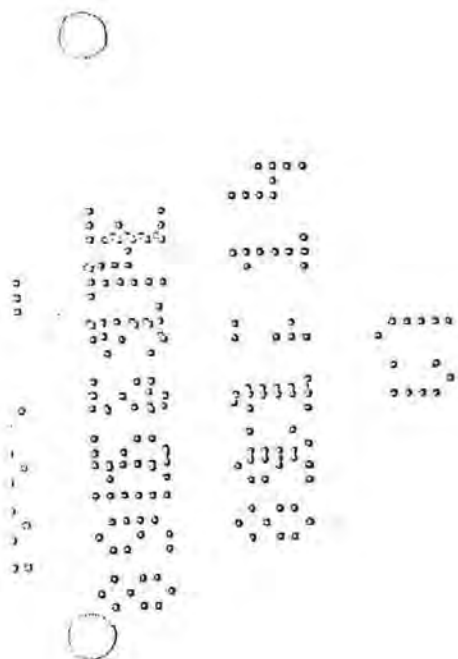
Los términos acuñados en mayúsculas podrán referirse a conceptos descritos en el Anexo 5 (*Procedimiento de Revisión*) o a puestos, niveles organizacionales o documentos propios de "EL ISSSTE", según el contexto de su redacción.

## 2. Modelo de Gestión Hospitalario

Con la finalidad de que "EL DESARROLLADOR" conozca la estructura organizacional de la parte asistencial, por parte de "EL ISSSTE", a continuación se presenta una descripción de la organización del Hospital y las funciones del personal clave dentro de la operación del Hospital



**2.1. Diagrama de Organización de "EL ISSSTE"**



A large, stylized handwritten signature or scribble, possibly representing the name of the author or a specific department, written in black ink.

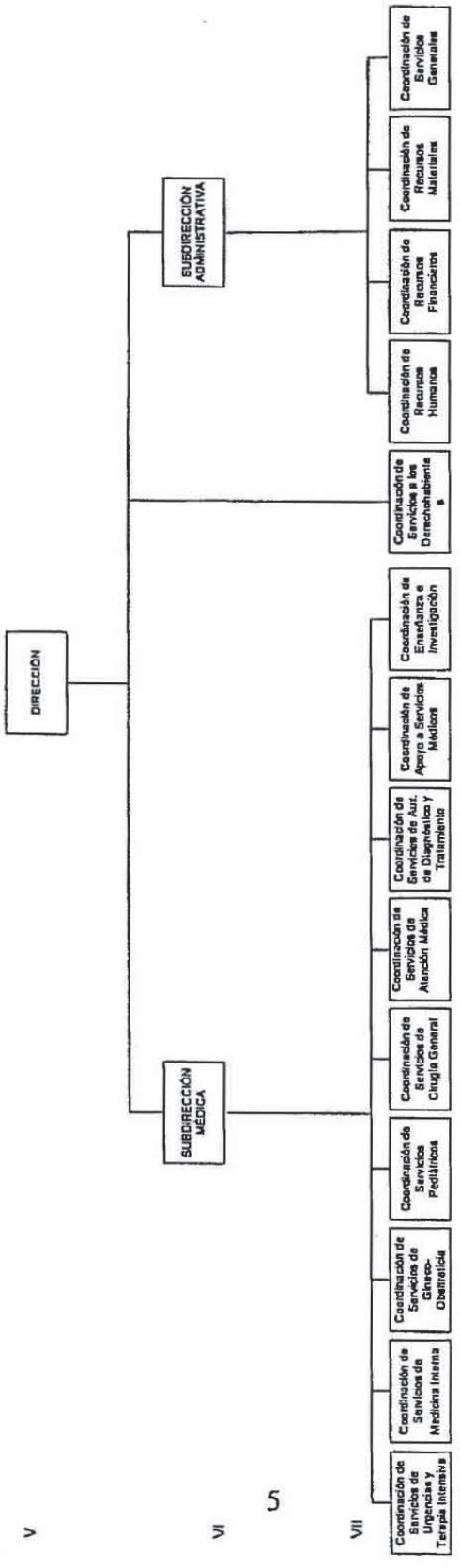
A handwritten signature or scribble, followed by a circular stamp containing some illegible text or a logo.

A small, handwritten mark or signature, possibly a stylized letter or symbol.



UNIDAD MÉDICA DE  
2o NIVEL DE ATENCIÓN

Nivel Organizacional



NOTA: El número y denominación de los órganos jerárquicos de la estructura, son los que están considerados para Unidades de Segundo Nivel de Atención de acuerdo a la estructura orgánica autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública, vigente al 1° de enero de 2009.

La Coordinación de Enseñanza e Investigación, dependerá en su caso de la Dirección de la Unidad Médica de que se trate y la Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Subdirección Administrativa.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## 2.2. Descripción de puestos y funciones

### 2.2.1. Dirección del Hospital de Segundo Nivel

#### Objetivo:

Lograr la mayor eficiencia de los recursos humanos, físicos y financieros para brindar la atención médica de especialidad a los usuarios del Hospital de 2º nivel a través del desarrollo de programas en materia de salud.

#### Funciones:

1. Dirigir la integración del Programa de Trabajo Anual del Hospital de 2º nivel y presentarlo ante la Subdelegación Médica.
2. Coordinar la elaboración del diagnóstico situacional y el programa de trabajo del Hospital de segundo nivel.
3. Establecer los mecanismos para gestionar la dotación de los recursos autorizados en el presupuesto por programa, conforme a la normatividad institucional, a fin de recibir estos con la oportunidad y calidad requeridos.
4. Proponer a la Subdelegación Médica, las modificaciones pertinentes así como la adecuación de la norma de acuerdo a las características y requerimientos del Hospital de 2º nivel.
5. Difundir y vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital de 2º nivel.
6. Controlar y evaluar el desarrollo de los programas del ejercicio presupuestal de la unidad de 2º nivel, con base en la normatividad institucional establecida.
7. Establecer y vigilar el cumplimiento del procedimiento institucional de referencia y contrarreferencia de pacientes.
8. Dirigir y participar en el desarrollo de programas de enseñanza e investigación que contribuyan a la formación y capacitación del personal de salud, así como las actividades y eventos científicos.
9. Establecer mecanismos de control técnico y administrativo para la subrogación de servicios, el manejo y uso de recetas, así como el otorgamiento de licencias médicas y cuidados maternos a los trabajadores, con base en la normatividad institucional establecida.
10. Dirigir la integración de la información estadística de las diferentes actividades que se realizan en la unidad de 2º nivel.

11. Establecer coordinación con las unidades médicas de otras instituciones, para la realización de programas preventivos, curativos y de rehabilitación.
12. Atender quejas y sugerencias que se generan por la atención médica otorgada al usuario.
13. Dirigir el desarrollo de acciones operativas orientadas a la seguridad e higiene, que promuevan la calidad en la atención hospitalaria.
14. Evaluar periódicamente la productividad y calidad de los servicios, a fin de detectar las desviaciones de los estándares previamente establecidos y aplicar las medidas correctivas.
15. Determinar la integración y funcionamiento de grupos de trabajo del Hospital de 2º nivel.
16. Informar a la subdelegación médica, con la periodicidad que se establezca, sobre el avance de los programas y la situación en general que guarda el Hospital de 2º nivel.
17. Coordinar y atender en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.
18. Informar, a la Subdelegación Médica sobre las necesidades, consumo, cobertura y existencia física de los medicamentos.

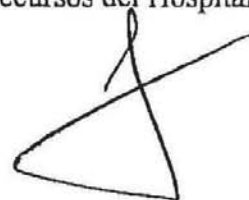
#### 2.2.1.1. Coordinación de Servicios a los Derechohabientes

##### Objetivo:

Orientar, informar y divulgar los seguros, prestaciones y servicios, conforme al marco legal normativo establecido, a favorecer las relaciones instituto-usuario brindando atención personalizada.

##### Funciones:

1. Elaborar e integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Atención al Derechohabiente de "EL ISSSTE".
2. Desarrollar con base en los lineamientos que emita la Subdirección de Atención al Derechohabiente, programas de orientación, información y asistencia a los usuarios del Hospital.
3. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital de 2º nivel.








4. Recibir y atender de manera personalizada las inconformidades, sugerencias o comentarios presentados por los usuarios hasta su resolución.
5. Orientar e informar, a los usuarios acerca de los seguros, servicios y prestaciones que otorga el Instituto.
6. Difundir el material informativo a los usuarios acerca de los servicios que otorga el Instituto.
7. Proporcionar al derechohabiente, familiares y público en general, la información necesaria para la localización y conocimiento del estado de salud de los pacientes hospitalizados.
8. Atender y participar conjuntamente con las áreas de servicios del Hospital de 2º nivel en la solución de insatisfacciones, con respecto a la prestación de los Servicios de Atención Médica, que presenten los usuarios de la misma hasta su total resolución, dentro de los alcances del presente Contrato.
9. Coordinar los estudios de opinión de atención al derechohabiente, realizando encuestas a usuarios y trabajadores, sobre los servicios y prestaciones que sirvan de base para proponer acciones que contribuyan a elevar la calidad de la atención, favoreciendo la imagen institucional.
10. Brindar atención preferencial en la realización de gestiones a usuarios discapacitados, pensionados y jubilados.
11. Integrar y resguardar los expedientes de inconformidades, sugerencias, y felicitaciones, que se generen en los servicios que otorga la unidad de 2º nivel.
12. Desarrollar la operación de los buzones de opinión y el seguimiento de los casos presentados hasta su completo desahogo e información de su resolución al derechohabiente.
13. Proponer a la Dirección del Hospital acciones para la optimización de la calidad en la atención a los usuarios de los servicios de la unidad de 2º nivel.
14. Informar a la Subdelegación Médica y a la unidad delegacional de atención al derechohabiente con la periodicidad que se establezca sobre el avance de los programas en el ámbito de su competencia.
15. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

### 2.2.1.1.1. Jefatura de Enfermería

#### Objetivo:

Instrumentar y coordinar conjuntamente con los responsables de los servicios médicos la participación del personal de enfermería para contribuir en el desarrollo de los programas operativos del Hospital, mediante el uso racional de los recursos en el ámbito de su competencia.

#### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Enfermería.
2. Difundir y supervisar el cumplimiento de las normas y procedimientos técnico-administrativos institucionales en el ámbito de su competencia.
3. Programar, controlar y evaluar la participación del área de enfermería en lo relativo a la asistencia de pacientes y funcionamiento de los servicios en su ámbito de responsabilidad.
4. Gestionar el suministro de medicamentos, material de curación y quirúrgico, para los Servicios de Atención Médica. Conforme a la normatividad en la materia.
5. Promover y controlar el desarrollo de acciones orientadas a la capacitación, enseñanza e investigación en el ámbito de enfermería.
6. Participar en la administración de los recursos humanos del área de enfermería.
7. Coordinar las acciones para la solicitud, control y aplicación de medicamentos para uso hospitalario.
8. Participar en grupos de trabajo que requieran la representación de su ámbito de competencia.
9. Instrumentar y controlar la dinámica operativa del área a su cargo, garantizando la continuidad en la asistencia de los pacientes.
10. Controlar la existencia y disponibilidad del instrumental médico y quirúrgico, que se emplea en las actividades de enfermería.
11. Realizar el registro y control de la ropa que se utilizan en los servicios.
12. Coordinar conjuntamente con los responsables de los servicios sustantivos, la participación del personal de enfermería, para el adecuado funcionamiento de los servicios y la atención integral del paciente.

13. Detectar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad.
14. Elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa del servicio bajo su responsabilidad y someterla a consideración de la Subdirección Médica de la unidad de segundo nivel.
15. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.2. Coordinación de Servicios de Urgencias y Terapia Intensiva

##### Objetivo:

Coordinar y controlar la operación del servicio de urgencias y terapia intensiva, a fin de propiciar niveles óptimos en la atención de problemas que ponen en peligro la función, el órgano o la vida del paciente mediante los recursos humanos y tecnológicos que disponga el Hospital de segundo nivel.

##### Funciones:

1. Elaborar y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Servicios de Urgencias y terapia intensiva.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos de la unidad hospitalaria.
3. Supervisar que la operación de las jefaturas médicas a su cargo, se efectúe con base en las políticas, normas y procedimientos institucionales y coadyuven sus actividades con los servicios de la unidad de segundo nivel.
4. Coordinar en el ámbito de su responsabilidad, la participación oportuna y eficiente del personal para la adecuada atención médica de los usuarios.
5. Supervisar que en la operación se cumpla con los procedimientos técnico-médicos y administrativos, así como rutinas de trabajo de acuerdo a la normatividad vigente.
6. Verificar que la atención médica de urgencias que se otorgue al usuario, se brinde con la aplicación de recursos tecnológicos y científicos existentes en el Instituto.
7. Gestionar y supervisar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación del servicio a su cargo.
8. Gestionar y verificar que se realicen los servicios de mantenimiento de los equipos e instalaciones en el ámbito de su responsabilidad.



9. Aplicar y participar en el desarrollo de programas de enseñanza e investigación, relativos a la Coordinación a su cargo.
10. Brindar asesoría y capacitación en el servicio, al personal bajo su responsabilidad.
11. Participar en grupos de trabajo en representación de la Coordinación de servicios de urgencias y de terapia intensiva.
12. Informar oportunamente al usuario sobre el estado de salud del paciente del servicio de urgencias, en Coordinación con el área de enlace hospitalario.
13. Supervisar y evaluar el avance de los programas y servicios a su cargo y aplicar las medidas correctivas necesarias, en el ámbito de su competencia.
14. Elaborar y presentar a la Subdirección Médica de la unidad de segundo nivel la información estadística, programática, operativa y administrativa de los servicios en su ámbito de competencia.
15. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

### 2.2.1.3. Coordinación de Servicios de Medicina Interna

#### Objetivo:

Organizar la atención médica oportuna a los usuarios de los servicios ambulatorios y hospitalarios, orientados a la prevención, diagnóstico, tratamiento y de rehabilitación mediante el uso de recursos disponibles en el Hospital.

#### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de actividades de la Coordinación de Servicios de Medicina Interna.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital de 2º nivel dentro de los términos y alcances de éste Contrato.
3. Coordinar las actividades clínicas de las diferentes especialidades que integran el servicio con la consulta externa, interconsultas de hospitalización, urgencias y terapia intensiva.
4. Mantener actualizados los criterios médicos y procedimientos técnicos, institucionales y sectoriales de su ámbito de competencia.

5. Programar y realizar acciones de supervisión y evaluación con base en los indicadores de desempeño de los programas y procedimientos médicos del servicio.
6. Elaborar y presentar a la Subdirección Médica el informe de avance de los programas de actividades asistenciales, docencia e investigación bajo su responsabilidad.
7. Participar en grupos de trabajo en el ámbito de competencia.
8. Colaborar con los servicios correspondientes en la rehabilitación integral de los pacientes.
9. Proponer y participar en el desarrollo de programas que contribuyan a la formación y capacitación del personal de salud, así como las actividades y eventos científicos, en el ámbito de su competencia.
10. Coordinar la gestión y aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para la prestación de los servicios a su cargo.
11. Supervisar y evaluar el avance de los programas y servicios a su cargo y aplicar las medidas correctivas necesarias, en el ámbito de su competencia.
12. Elaborar y presentar a la Subdirección Médica del de la unidad, la información estadística, programática, operativa y administrativa de los servicios en su ámbito de competencia.
13. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

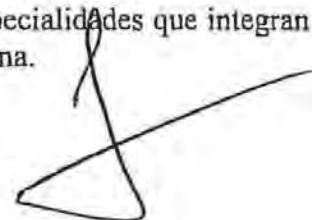
#### 2.2.1.3.1. Jefatura de Medicina Interna


##### Objetivo:

Coadyuvar al mejoramiento del estado de salud de los pacientes, mediante la aplicación de los programas médicos y científicos de medicina interna.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa Anual de Trabajo de la Jefatura de Medicina Interna.
2. Organizar la participación del personal en la atención médica integral de los usuarios.
3. Participar en las actividades clínicas de las especialidades que integran el Hospital de segundo nivel con el servicio de medicina interna.



4. Ejecutar las acciones de control y evaluación, vigilando que el funcionamiento de los servicios cumpla con las normas y procedimientos técnico-administrativos institucionales establecidos.
5. Gestionar y vigilar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación de los servicios a su cargo.
6. Aplicar y participar en el desarrollo de programas, relativos al servicio.
7. Brindar asesoría y capacitación al personal bajo su responsabilidad.
8. Gestionar los servicios de mantenimiento del equipo e instalaciones en el ámbito de su responsabilidad.
9. Participar en grupos de trabajo en representación del servicio de medicina interna.
10. Elaborar la información estadística, programática operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios de Medicina Interna.

11. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

## 2.2.1.4: Coordinación de Servicios de Gineco-Obstetricia

### Objetivo:

Coordinar la atención médica del servicio de ginecología y obstetricia a las derechohabientes a partir del uso racional de los recursos disponibles con apego a las políticas, normas y procedimientos institucionales establecidos.

### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Servicios de Gineco-Obstetricia.
2. Proponer y participar en el desarrollo de programas que contribuyan a la formación y capacitación del personal de salud, así como las actividades y eventos científicos en el ámbito de su competencia.
3. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos de la unidad hospitalaria.
4. Mantener, supervisar y evaluar los criterios, procedimientos y actividades médico-quirúrgicas y técnicas, inherentes al servicio.

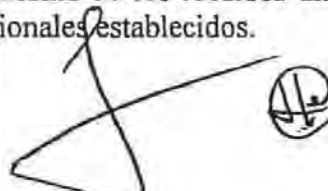


5. Coordinar con los servicios correspondientes la prevención de padecimientos ginecológicos.
6. Supervisar que se otorgue atención médica oportuna en trabajo de parto y post-parto.
7. Promover la detección temprana del cáncer cérvico uterino, mediante la aplicación de los programas institucionales y sectoriales establecidos.
8. Verificar que se realicen estudios y tratamientos de esterilidad e infertilidad.
9. Coordinar las actividades clínicas de la especialidad que integran el servicio con la consulta externa, interconsultas de hospitalización, urgencias y terapia intensiva, conforme a la normatividad institucional vigente.
10. Organizar el desarrollo de procedimientos de planificación familiar (temporales o definitivos) de diagnóstico (colposcopia y laparoscopia).
11. Coadyuvar con los servicios correspondientes en la rehabilitación integral de la paciente gineco-obstétrica.
12. Coordinar la gestión y aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación de los servicios en el área de su competencia.
13. Participar en los grupos de trabajo en representación de la coordinación a su cargo.
14. Programar y realizar acciones de evaluación y supervisión de los programas gineco-obstétricos, y aplicar medidas correctivas a las fallas encontradas.
15. Integrar y presentar a la Subdirección Médica de la unidad, la información programática operativa y administrativa de los servicios, en el ámbito de su competencia.
16. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.4.1. Jefatura de Gineco-Obstetricia

##### Objetivo:

Proporcionar a las usuarias de los servicios de ginecología y obstetricia la atención médica de prevención, diagnóstico, tratamiento oportuno y de rehabilitación, así como la atención de embarazos y partos de alto riesgo mediante el uso racional de los recursos disponibles con apego a las políticas, normas y procedimientos institucionales establecidos.




### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Gineco-Obstetricia.
2. Difundir y vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos técnico-administrativos institucionales vigentes, en el ámbito de su competencia.
3. Organizar en el ámbito de su responsabilidad, las actividades del personal en la atención gineco-obstetricia de las usuarias.
4. Desarrollar programas de evaluación de los procedimientos de diagnóstico-terapéuticos de perinatología.
5. Otorgar la atención médica perinatal a las gestantes con embarazo de alto riesgo.
6. Llevar a cabo acciones para la detección temprana del cáncer cérvico uterino, mediante la aplicación de los programas institucionales y sectoriales establecidos.
7. Realizar estudios y tratamiento de los casos de problemas de esterilidad e infertilidad.
8. Participar en las actividades clínicas de la especialidad en la consulta externa, interconsultas de hospitalización, urgencias y terapia intensiva, conforme a la normatividad institucional vigente.
9. Proponer el desarrollo de tecnología e investigación para la atención de problemas perinatales.
10. Ejecutar acciones de control evaluación y supervisión para que se cumpla con las normas y procedimientos técnico-administrativos institucionales establecidos.
11. Gestionar y vigilar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación del servicio a su cargo.
12. Aplicar y participar en el desarrollo de programas de enseñanza e investigación, relativos a la Jefatura Médica.
13. Otorgar asesoría y capacitación en servicio, al personal bajo su responsabilidad.
14. Participar en grupos de trabajo en representación de la Jefatura Médica de Ginecología y Obstetricia.
15. Gestionar que se realicen los servicios de mantenimiento del equipo e instalaciones de la jefatura.

16. Elaborar la información estadística, programática operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Gineco-Obstetricia.
17. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.5. Coordinación de Servicios de Pediatría

##### Objetivo:

Coordinar y orientar el funcionamiento de los servicios de diagnóstico y tratamiento de los problemas pediátricos, mediante la aplicación de los programas técnicos y científicos y el uso racional de los recursos disponibles.

##### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Servicios de Pediatría.
2. Proponer y participar en el desarrollo de programas que contribuyan a la formación y capacitación del personal de salud, así como las actividades y eventos científicos, en el ámbito de su competencia.
3. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital de segundo nivel.
4. Coordinar las actividades clínicas de la especialidad que integran el servicio con la consulta externa, interconsultas de hospitalización, urgencias y terapia intensiva, conforme a la normatividad institucional vigente.
5. Mantener actualizados los criterios médicos y procedimientos técnicos a fin brindar la atención a pacientes neonatos, lactantes, preescolares y adolescentes, así como los que se encuentren en estado crítico en el ámbito de su competencia.
6. Participar en los grupos de trabajo del Hospital de segundo nivel en representación de la Coordinación de Pediatría.
7. Participar con los servicios correspondientes en la rehabilitación de los pacientes pediátricos en sus aspectos biológicos, psicológicos y sociales.
8. Supervisar el funcionamiento del banco de leche y la administración de dietas adecuadas a los pacientes pediátricos.
9. Programar y realizar acciones de supervisión y evaluación a los procedimientos médico-quirúrgicos del servicio.



10. Coordinar la gestión y aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación de los servicios, en el ámbito de su competencia.
11. Verificar que se realicen los servicios de mantenimiento del equipo e instalaciones de la coordinación.
12. Integrar y presentar a la Subdirección Médica del Hospital la información programática operativa y administrativa del servicio en su ámbito de competencia.
13. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.5.1. Jefatura de Pediatría

##### Objetivo:

Colaborar en la operación del servicio de pediatría, mediante el uso de recursos humanos y tecnología disponible de la unidad.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Pediatría.
2. Aplicar los criterios médicos y procedimientos técnicos en la atención a los pacientes neonatos, lactantes, preescolares y adolescentes, así como los que se encuentren en estado crítico.
3. Organizar en el ámbito de su responsabilidad, las actividades del personal en la atención médica integral de los pacientes pediátricos.
4. Ejecutar las acciones de control, evaluación y supervisión para que en el servicio se cumpla con el marco normativo y procedimientos técnico-administrativos institucionales vigentes.
5. Participar en las actividades clínicas de la especialidad que integran el servicio en la consulta externa, interconsultas de hospitalización, urgencias y terapia intensiva, conforme a la normatividad institucional vigente.
6. Evaluar el proceso y resultados de la atención médica en el servicio de pediatría con base en los criterios, estándares e indicadores establecidos por la Dirección.
7. Participar con el médico tratante en el análisis de casos clínicos, problemas detectados y determinación del diagnóstico y terapia precedente.
8. Gestionar y vigilar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación del servicio.

9. Aplicar y participar en el desarrollo de programas relativos a la pediatría.
10. Otorgar asesoría y capacitación en servicio al personal bajo su responsabilidad.
11. Participar en grupos de trabajo en representación del Servicio de Pediatría.
12. Gestionar que se realicen los servicios de mantenimiento del equipo e instalaciones del servicio.
13. Elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios de Pediatría.
14. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.6. Coordinación de Servicios de Cirugía General

##### Objetivo:

••••• Otorgar la atención médica quirúrgica a los usuarios de los servicios ambulatorios u hospitalarios, orientados a la prevención, diagnóstico y tratamiento oportuno mediante el uso racional de recursos y de tecnología disponible en la unidad.

##### Funciones:

••••• Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Servicios de Cirugía General.

2. Coordinar y verificar que la prestación de servicios de salud se realice con base en las políticas normas y procedimientos técnico-administrativos institucionales y sectorial vigente.
3. Supervisar que la aplicación de recursos humanos y tecnológicos en el ámbito de su competencia y en términos de éste Contrato, se oriente a la participación en el proceso de atención integral a los usuarios.
4. Verificar que se lleve a cabo el desarrollo de la programación semanal de cirugías.
5. Supervisar y evaluar los procedimientos médico-quirúrgicos aplicados en los servicios de cirugía general.
6. Establecer y vigilar la aplicación de programas actualizados, criterios médicos y procedimientos técnicos institucionales en el ámbito de su competencia.

7. Programar y coordinar las actividades quirúrgicas con los demás servicios y áreas del Hospital, en especial aquellos que ameriten tratamiento de urgencia.
8. Participar en los grupos de trabajo en representación de la coordinación.
9. Proponer y participar en el desarrollo de programas que contribuyan a la formación y capacitación del personal de salud, así como las actividades y eventos científicos, en el ámbito de su competencia.
10. Promover la utilización óptima de los recursos del Hospital, para la enseñanza en servicio de las técnicas y habilidades quirúrgicas.
11. Participar con los servicios correspondientes en la rehabilitación integral de los pacientes de cirugía en sus aspectos biológicos, psicológicos y sociales.
12. Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento del equipo médico, instrumental y mobiliario médico administrativo.
13. Integrar y presentar a la Subdirección Médica de la unidad de segundo nivel, la información estadística, programática operativa y administrativa de los servicios en su ámbito de competencia.
14. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Organos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.6.1. Jefatura de Especialidades Quirúrgicas

##### Objetivo:

Programar y controlar la operación de los servicios médico quirúrgicos generales, mediante los procedimientos científicos y tecnológicos actualizados, para la prestación de servicios de salud.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Especialidades Quirúrgicas.
2. Procurar que la operación de las especialidades quirúrgicas sea de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos institucionales establecidas.
3. Asesorar en el desarrollo de técnicas y procedimientos para la prevención de riesgos y enfermedades; así como para la aplicación de programas técnicos y procedimientos médico-quirúrgicos específicos.



4. Llevar a cabo la programación de la cirugía, consulta externa, referencia y contrarreferencia de pacientes, así como el control de estudios especializados subrogados, conforme a la normatividad institucional vigente.
5. Organizar y verificar en el ámbito de su responsabilidad, las actividades del personal para la atención médica especializada de los pacientes.
6. Ejecutar las acciones de control y evaluación, para que el servicio cumpla con el marco legal y las normas y procedimientos técnico-administrativos establecidos, en términos de lo establecido en este Contrato.
7. Gestionar y vigilar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación de los servicios a su cargo.
8. Aplicar y participar en el desarrollo de programas relativos a su jefatura.
9. Otorgar asesoría y capacitación en servicio, al personal bajo su responsabilidad.
10. Participar en los grupos de trabajo en representación de la Jefatura de Especialidades Quirúrgicas.
11. Promover la participación del personal a su cargo, en el proceso de atención integral de los pacientes.
12. Gestionar que se realicen los servicios de mantenimiento del equipo e instalaciones en el ámbito de su responsabilidad.
13. Elaborar la información, estadística, programática operativa y administrativa de los servicios bajo su responsabilidad y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios de Cirugía General.
14. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.7. Coordinación de Servicios de Atención Médica

##### Objetivo:

Coordinar y otorgar la atención médica especializada a los derechohabientes a través de la coordinación de los servicios de Consulta Externa, Gineco-Obstetricia, Pediatría, Cirugía General, Medicina Interna y hospitalización.

##### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Servicios de Atención Médica.

2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial aplicable a los servicios médicos y administrativos del Hospital de segundo nivel.
3. Supervisar que la operación de los servicios médicos a su cargo, efectúen las actividades y funciones con base en las políticas, normas y procedimientos institucionales aplicables
4. Coordinar en el ámbito de su responsabilidad, las actividades del personal para la adecuada atención médica de los derechohabientes.
5. Supervisar que las jefaturas médicas a su cargo, apliquen en la operación los procedimientos técnico médico, protocolos de atención, administrativos, instructivos y rutinas de trabajo de acuerdo a la normatividad aplicable.
6. Verificar la participación de las jefaturas médicas en las actividades clínicas de las especialidades en la consulta externa, interconsultas de hospitalización, urgencias, conforme a la normatividad institucional vigente.
7. Programar, implantar, supervisar y evaluar la aplicación de programas de prevención y control epidemiológicos en el ámbito geográfico de influencia del Hospital de segundo nivel.
8. Verificar que se cumpla con el procedimiento de referencia y contrarreferencia de pacientes, con base en los lineamientos institucionales.
9. Participar en la actualización de manuales de procedimientos, protocolos y guías de práctica clínica de los servicios en el ámbito de su competencia.
10. Establecer los mecanismos de control técnico y administrativo de la subrogación de servicios, manejo y uso de recetas y otorgamiento de licencias médicas a los trabajadores, conforme a la normatividad institucional establecida.
11. Gestionar y supervisar los recursos humanos, materiales y tecnológicos para la adecuada operación de los servicios de la coordinación.
12. Participar en el desarrollo de programas relativos a la Coordinación de Servicios de Atención Médica.
13. Coordinar la participación de los servicios médicos, en los comités y grupos de trabajo.
14. Supervisar y evaluar el avance de los programas y servicios a su cargo, a fin de detectar las fallas y aplicar las medidas correctivas.
15. Programar y controlar la operación de los servicios de hospitalización

16. Verificar el cumplimiento de programa de mantenimiento e instalaciones de las áreas a su cargo.
17. Integrar y presentar a la Subdirección Médica de la unidad de segundo nivel, la información estadística programática, operativa y administrativa, de los servicios en el ámbito de su competencia.
18. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.8. Coordinación de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento

##### Objetivo:

Coordinar la participación de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento con el equipo multidisciplinario de salud, para la prestación de servicios orientados al diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de pacientes en el Hospital de segundo nivel.

##### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital de segundo nivel.
3. Proponer a las autoridades de la unidad la adquisición y/o reposición de los equipos necesarios para atender la demanda de los servicios.
4. Participar en el desarrollo de programas orientados a la capacitación de personal de salud y fortalecimiento científico, tecnológico y organizacional de su ámbito de competencia.
5. Coordinar la gestión de los servicios de laboratorio y análisis clínicos, imagenología, anestesia, anatomía patológica, banco de sangre y dietología de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos institucionales vigentes.
6. Evaluar los resultados de los estudios efectuados en los servicios de imagenología y laboratorio de análisis clínicos, para conocer el impacto sobre el apoyo al médico tratante para el diagnóstico y tratamiento del paciente.
7. Proponer a la Dirección del Hospital, la adquisición y/o reposición de los equipos necesarios para atender oportunamente la demanda de los servicios.



8. Proponer y participar en el desarrollo de programas orientados a la capacitación de personal de salud y fortalecimiento científico, tecnológico y organizacional de su ámbito de competencia.
9. Coordinar la gestión y aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación de los servicios en el ámbito de su competencia.
10. Coordinar la gestión, manejo y uso de medicamentos estupefacientes y psicotrópicos en el servicio de anestesiología, con base a la normatividad institucional y sectorial establecida.
11. Supervisar la aplicación de las medidas de seguridad e higiene en las jefaturas médicas de la Coordinación para protección del personal y del usuario, con base en las normas institucionales y sectoriales vigentes.
12. Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento en las áreas a su cargo de acuerdo a lo establecido en éste Contrato.
13. Supervisar y evaluar el avance de los programas y servicios de las jefaturas a su cargo, a fin de detectar las fallas y aplicar las medidas correctivas necesarias.
14. Integrar y presentar a la Subdirección Médica de la unidad, la información estadística, programática operativa y administrativa de los servicios bajo su responsabilidad.
15. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

2.2.1.8.1. **Jefatura de Anestesiología**

**Objetivo:**

Programar y controlar la operación del servicio de anestesiología, oportunamente para la atención de los usuarios mediante el uso racional de los recursos asignados al Hospital de segundo nivel.

**Funciones:**

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Anestesiología.
2. Organizar al personal, en el ámbito de su responsabilidad, para otorgar el servicio de anestesia a los pacientes.
3. Ejecutar las acciones de control, evaluación y supervisión para que el servicio cumpla con el marco legal, las normas y procedimientos técnico-administrativos institucionales establecidos.

4. Coordinar las actividades de anestesiología con los diferentes servicios del Hospital de segundo nivel, que así lo requieran.
5. Gestionar y vigilar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación del servicio a su cargo.
6. Controlar el manejo y uso de medicamentos estupefacientes y psicotrópicos, con base a la normatividad institucional y sectorial establecida.
7. Aplicar y participar en el desarrollo de programas, relativos a la Jefatura Médica de Anestesiología.
8. Otorgar asesoría y capacitación en servicio, al personal del área a su cargo.
9. Participar en grupos de trabajo en representación de la Jefatura de Anestesiología.
10. Gestionar los insumos requeridos en el servicio, así como el mantenimiento del equipo e instalaciones de la Jefatura Médica de Anestesiología.
11. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.
12. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.8.2. Jefatura de Dietología

##### Objetivo:

Desarrollar acciones de orientación nutricional, dieta terapia y alimentación de pacientes y trabajadores, mediante la aplicación de los programas institucionales y sectoriales, a fin de contribuir al mejoramiento de la salud del paciente.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Dietología.
2. Organizar, controlar y evaluar el desarrollo de programas específicos de atención nutricia y educación nutricional individual y grupal en los procesos de atención médica.
3. Planear, organizar, dirigir y controlar sistemas de trabajo, procedimientos y actividades de las áreas que integran el departamento, de acuerdo con las normas institucionales vigentes.

4. Definir conjuntamente con las áreas clínicas, los criterios de tratamiento nutricional en las patologías de las diversas especialidades que se manejan en el Hospital de segundo nivel.
5. Participar en sesiones clínicas, proyectos de investigación y actividades académicas con los servicios que interactúa.
6. Vigilar el desarrollo de las acciones de atención nutricia de los pacientes para la adecuación de sus dietas con base en la valoración de su estado nutricional.
7. Supervisar que se realicen los registros dietéticos, en congruencia con el tratamiento nutricional, notas de evaluación en el expediente clínico, así como el enlace de turnos para el suministro de dietas correspondientes a los pacientes.
8. Coordinar la elaboración de minutas del sistema de plantación y control de alimentos para pacientes y personal con base en las prescripciones dietéticas y hábitos alimenticios.
9. Organizar la participación oportuna y eficiente del personal bajo su responsabilidad en el desarrollo de las actividades programadas.
10. Gestionar y vigilar la aplicación de los recursos humanos, materiales, tecnológicos e insumos de alimentación.
11. Aplicar, participar y controlar el desarrollo de programas, relativos a la Jefatura de Dietología.
12. Otorgar asesoría y capacitación en servicio, al personal del área a su cargo.
13. Participar en grupos de trabajo en representación de la Jefatura de Dietología.
14. Gestionar que se realicen los servicios de mantenimiento del equipo e instalaciones de la Jefatura de Dietología.
15. Elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.
16. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

### 2.2.1.8.3. Jefatura de Imagenología

Objetivo:

Establecer mecanismos para la programación y control de la operación del servicio de imagenología mediante el uso racional de los recursos humanos y tecnológicos disponibles en la unidad, con el fin de otorgar una atención oportuna a los usuarios.

**Funciones:**

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Imagenología.
2. Organizar en el ámbito de su responsabilidad las actividades del personal profesional y técnico en la atención del servicio de imagenología a los usuarios.
3. Coordinar las acciones de control, evaluación y supervisión para que se cumpla con la normatividad vigente y procedimientos técnico-administrativos institucionales establecidos.
4. Proponer a la Coordinación de Servicios de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, la adquisición y/o reposición de los equipos necesarios para atender la demanda del servicio en forma satisfactoria.
5. Supervisar que se cumplan las normas y procedimientos de seguridad establecidos para la protección del personal y del usuario del servicio, contra las emanaciones radioactivas.
6. Gestionar y vigilar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación del servicio a su cargo.
7. Aplicar y participar en el desarrollo de programas relativos a su jefatura.
8. Otorgar asesoría y capacitación en servicio, al personal del área a su cargo.
9. Participar en los grupos de trabajo en representación de la Jefatura de Imagenología.
10. Gestionar los insumos y servicios de mantenimiento del equipo e instalaciones en el ámbito de su responsabilidad.
11. Elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.
12. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.



#### 2.2.1.8.4. Jefatura de Anatomía Patológica

##### Objetivo:

Programar y controlar la operación del servicio de anatomía patológica, estudios citológicos e histopatológicos mediante los recursos humanos y tecnológicos asignados a esta jefatura con el fin de mejorar la atención que se otorga a los derechohabientes.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Anatomía Patológica.
2. Formular y proponer los lineamientos normativos de manejo técnico-médico y técnico-administrativos del proceso de atención en el servicio de anatomía patológica en términos del presente Contrato.
3. Organizar en el ámbito de su responsabilidad, las actividades del personal para la atención de los usuarios del servicio.
4. Ejecutar las acciones de control y evaluación, supervisando que el servicio, cumpla con las normas y procedimientos técnico-administrativos institucionales establecidos.
5. Gestionar y vigilar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación del servicio a su cargo.
6. Aplicar y participar en el desarrollo de programas de relativos a su jefatura.
7. Otorgar asesoría y capacitación en servicio, al personal del área a su cargo.
8. Participar en grupos de trabajo en representación de la Jefatura de Anatomía Patológica.
9. Gestionar los insumos y servicios de mantenimiento del equipo e instalaciones en el ámbito de su responsabilidad.
10. Elaborar la información estadística, programática operativa y administración de servicios y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.
11. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.8.5. Jefatura de Banco de Sangre

### Objetivo:

Proporcionar oportunamente a los servicios del Hospital de segundo nivel, la sangre y/o sus derivados para el tratamiento o intervención quirúrgica de los pacientes que lo requieran, así como los estudios de compatibilidad sanguínea que le sean solicitados.

### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Banco de Sangre.
2. Organizar en el ámbito de su responsabilidad, las actividades del personal del banco de sangre en la atención integral de los usuarios.
3. Ejecutar acciones de control y evaluación, supervisando que el servicio, cumpla con las normas y procedimientos técnico-administrativos institucionales y sectoriales establecidos.
4. Proponer los lineamientos normativos para el manejo técnico-médico y técnico-administrativo del proceso de la atención en el servicio de banco de sangre.
5. Verificar que el banco de sangre, mantenga los productos hemáticos y sus derivados, en cantidad y calidad suficiente para cubrir las necesidades en las especialidades que proporciona el Hospital de segundo nivel.
6. Proponer a la Coordinación de Servicios de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, la adquisición y/o reposición de los equipos necesarios para atender la demanda del servicio en forma satisfactoria.
7. Gestionar y vigilar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, para la prestación del servicio a su cargo.
8. Aplicar y participar en el desarrollo de programas relativos a la Jefatura de Banco de Sangre.
9. Otorgar asesoría y capacitación en servicio, al personal bajo su responsabilidad.
10. Participar en los grupos de trabajo en representación de la Jefatura Médica de Banco de Sangre.
11. Gestionar los insumos y servicios de mantenimiento del equipo e instalaciones en el ámbito de su responsabilidad y en términos de éste Contrato.
12. Elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.
13. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por

los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

### 2.2.1.9. Coordinación de Apoyo a los Servicios Médicos

#### Objetivo:

Contribuir a la atención integral de los derechohabientes a través de los servicios de consulta externa y extensión hospitalaria; mediante el control de los ingresos y altas de los pacientes así como los estudios médico-sociales y el manejo del expediente clínico.

#### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la coordinación de Apoyo a los Servicios Médicos.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital.
3. Proponer y participar en el desarrollo de proyectos operativos, programas orientados a la capacitación del personal de salud y fortalecimiento científico, tecnológico y organizacional de su ámbito de competencia.
4. Supervisar que los servicios de atención médica se otorguen con base en las políticas, normas y procedimientos institucionales vigentes.
5. Asegurar la coordinación operativa del servicio y su vinculación en apoyo a las áreas sustantivas del Hospital del segundo nivel.
6. Verificar que la atención que se otorgue al paciente, sea con la tecnología más avanzada disponible en el Hospital del segundo nivel.
7. Coordinar la aplicación del procedimiento de referencia y contrarreferencia de pacientes, con las diferentes áreas de atención médica conforme a los lineamientos institucionales vigentes.
8. Coordinar supervisar y controlar el manejo administrativo, expedición de licencias médicas, cuidados maternos, vigencia de derechos y estudios médicos subrogados con base a las normas institucionales vigentes.
9. Coordinar y supervisar la integración, mantenimiento y conservación de los expedientes clínicos de los pacientes del Hospital con base en la Norma Oficial Mexicana. NOM-168-SSA1-1998.
10. Integrar la información estadística de morbilidad y mortalidad de la población usuaria de los servicios médicos.

11. Coordinar la gestión y aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para la adecuada operación de los servicios de la Coordinación de Apoyo a los Servicios Médicos.
12. Participar en grupos de trabajo en representación de la coordinación.
13. Supervisar y evaluar el avance de los programas y servicios médicos a su cargo y aplicar las medidas correctivas necesarias.
14. Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento del equipo e instalaciones de las áreas de la coordinación.
15. Integrar y presentar a la Subdirección Médica de la unidad la información estadística, programática, operativa y administrativa de su ámbito de competencia.
16. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.9.1. Jefatura de Medicina Preventiva

##### Objetivo:

- o Participar en la atención integral de los usuarios a través del desarrollo de acciones epidemiológicas orientadas a la prevención y control de daños y riesgos, el fomento de la salud y la vigilancia epidemiológica intrahospitalarias.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Medicina Preventiva.
2. Programar, instrumentar y desarrollar los programas para el control de la salud del personal y saneamiento del Hospital.
3. Supervisar, la aplicación de las medidas preventivas establecidas en la normatividad, en lo relativo al manejo hospitalario de los pacientes.
4. Elaborar, ejecutar y controlar el desarrollo de los programas de medicina preventiva y vigilancia epidemiológica hospitalaria.
5. Participar en la atención hospitalaria de pacientes con enfermedades transmisibles.
6. Integrar, analizar y proporcionar oportunamente la información estadística que se genera en su ámbito de competencia con base en el marco legal y normativo institucional establecido.



7. Proponer y participar en el desarrollo de las acciones de capacitación en el ámbito de la medicina preventiva y vigilancia epidemiológica dirigidas a los usuarios y trabajadores del Hospital.
8. Programar, controlar y evaluar las acciones de salud pública intrainstitucionales o sectoriales en las que participe el Hospital de segundo nivel.
9. Participar en grupos de trabajo en los que se requiera la representación de su ámbito de competencia.
10. Validar y participar en el desarrollo de programas, relativos a la Jefatura de Medicina Preventiva.
11. Elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa en su ámbito de su competencia y someterla a consideración de la Coordinación de Apoyo a los Servicios Médicos.
12. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

#### 2.2.1.9.2. Jefatura de Consulta Externa y Extensión Hospitalaria

##### Objetivo:

Implementar un sistema eficiente para la prestación de los servicios de consulta externa y extensión hospitalaria de pacientes egresados del Hospital, mediante el control de los ingresos y altas de los pacientes, así como los estudios médico-sociales y el manejo del expediente clínico.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Consulta Externa y Extensión Hospitalaria.
2. Formular, implantar, supervisar y evaluar el desarrollo de los programas de las actividades asistenciales.
3. Supervisar en su ámbito de competencia la aplicación de los criterios médicos, técnicos y administrativos establecidos en la normatividad institucional vigente.
4. Coordinar la dinámica operativa de la atención domiciliaria y del servicio de consulta externa de las especialidades del Hospital de segundo nivel.

5. Coordinar con los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, y con los servicios de apoyo a los servicios médicos las acciones necesarias para proporcionar la atención oportuna a los pacientes.
6. Aplicar y participar en el desarrollo de programas de capacitación de su ámbito de su competencia.
7. Asesorar médicamente y técnicamente a los servicios hospitalarios, para la selección de casos sujetos a recibir atención, mediante extensión hospitalaria.
8. Elaborar las constancias de asistencia y permanencia del paciente en la unidad hospitalaria de acuerdo a las necesidades de atención médica.
9. Controlar la referencia y contrarreferencia de pacientes a otros niveles de atención, con base al procedimiento institucional vigente.
10. Controlar el manejo administrativo y expedición de las licencias médicas, cuidados maternos y subrogación de servicios médicos, con base a la normatividad institucional establecida.
11. Participar en grupos de trabajo que requieran la representación de su ámbito de competencia.
12. Elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa de los servicios bajo su responsabilidad y someterla a consideración de la Coordinación de Apoyo a los Servicios Médicos.
13. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores que recaigan dentro de su competencia en términos del presente Contrato.

### 2.2.1.9.3. Jefatura de Admisión Hospitalaria

#### Objetivo:

Proporcionar los servicios de apoyo para el ingreso, traslado y egreso de pacientes, mediante el control de la ocupación hospitalaria.

#### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Admisión Hospitalaria.
2. Tramitar el ingreso y egreso de pacientes del Hospital de segundo nivel, con base a la normatividad institucional establecida.
3. Determinar la disponibilidad de camas y controlar la ocupación hospitalaria.

4. Proporcionar información veraz y oportuna sobre los ingresos y egresos de pacientes a las autoridades del Hospital y los servicios responsables de otorgar la información sobre los pacientes.
5. Coordinar acciones con el servicio de transporte, para el traslado de pacientes a otras unidades médicas del instituto o privadas.
6. Mantener actualizado el censo de pacientes con motivo de cambios de cama o servicio, a fin de contar con información veraz y oportuna.
7. Realizar en coordinación con el área de trabajo social las notificaciones a las autoridades correspondientes de los casos médicos legales.
8. Proponer y participar en el desarrollo de programas de su ámbito de competencia.
9. Informar, solicitar y en su caso acreditar la vigencia de derechos de los pacientes.
10. Identificar a los pacientes no derechohabientes que reciban atención médica hospitalaria y asignar expedientes para requerimiento y recuperación de cuotas.
11. Participar en grupos de trabajo en los que se requiera la representación de su ámbito de competencia.
12. Elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa del servicio bajo su responsabilidad y someterla a consideración de la Coordinación de Apoyo a los Servicios Médicos.
13. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.1.9.4. Jefatura de Trabajo Social

##### Objetivo:

Participar en la prestación del servicio de salud, mediante el análisis de los factores médico-sociales que influyen en el proceso salud-enfermedad de los pacientes, con el fin de proporcionar alternativas de solución a los problemas detectados.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Trabajo Social.
2. Ejecutar las acciones de control, evaluación y supervisión para que el servicio cumpla con las normas y procedimientos técnico-administrativos institucionales establecidos.

3. Proporcionar la atención necesaria a la problemática socio-médica del paciente hospitalizado.
4. Organizar en el ámbito de su responsabilidad, las actividades del personal para la atención de los usuarios del servicio.
5. Efectuar valoraciones de la situación social, económica y actual de los casos clínicos que así lo requieran para detectar factores de riesgo a la salud, existentes en el núcleo familiar o comunitario y participar en la determinación del diagnóstico con la aportación de los resultados obtenidos.
6. Participar en los programas de educación para la salud, dirigidos a los pacientes sujetos a atención médica ambulatoria u hospitalaria.
7. Integrar y analizar la información adecuada y suficiente de carácter médico social, en los casos solicitados específicamente por los médicos tratantes o las autoridades del Hospital de segundo nivel.
8. Participar en grupos de trabajo en que requieran la representación de su ámbito de competencia.
9. Gestionar y supervisar la aplicación racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para la prestación del servicio.
10. Validar y participar en el desarrollo de programas, relativos a su Jefatura de Trabajo Social.
11. Gestionar los servicios de mantenimiento de equipo e instalaciones en el ámbito de su responsabilidad.
12. Participar con la Coordinación de Atención al Derechohabiente en la orientación para la adecuada utilización de los servicios de salud del Hospital a los usuarios.
13. Elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Apoyo a los Servicios Médicos.
14. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.1.9.5. Jefatura de Archivo Clínico y Estadística

##### Objetivo:

Instrumentar y coordinar los programas para la integración, manejo y conservación de los expedientes clínicos y estudios estadísticos con base en las normas institucionales vigentes



con el fin de proporcionar oportunamente el expediente al médico tratante para la atención de pacientes.

**Funciones:**

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual, de la Jefatura de Archivo Clínico y Estadística.
2. Aplicar las normas y procedimientos para la apertura, control y conservación de los expedientes clínicos.
3. Verificar la aplicación del sistema de codificación, manejo del catálogo de expedientes y la integración de información médica en los expedientes clínicos, con base en lo que establece la normatividad institucional y sectorial vigentes.
4. Realizar periódicamente la depuración del archivo clínico conforme al marco legal, normativo y procedimental correspondiente.
5. Instrumentar la dinámica operativa del archivo clínico para que se integren los registros que avalen la atención médica de los pacientes.
6. Establecer sistemas que permitan la fácil captación y proceso de la información estadística de la clínica de especialidades, conforme a la normatividad en la materia.
7. Elaborar y presentar los informes periódicos, extraordinarios o con fines de educación e investigación que le sean requeridos.
8. Revisar y codificar las hojas de consulta médica con base a la clasificación internacional de enfermedades vigente.
9. Aplicar y participar en los programas de capacitación y formación del personal de la Jefatura de Archivo Clínico y Estadística.
10. Integrar y mantener actualizados, los informes mensuales, trimestrales y anuales de las actividades hospitalarias, así como los estudios comparativos de los niveles de productividad de las áreas del Hospital de segundo nivel.
11. Integrar y operar el archivo documental histórico de las estadísticas del Hospital de segundo nivel.
12. Participar en grupos de trabajo que requieran la representación de su ámbito de competencia.
13. Integrar y elaborar la información estadística, programática, operativa y administrativa del servicio, así como del Hospital y somerla a consideración de la Coordinación de Apoyo a los Servicios Médicos.

14. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.1.10. Coordinación de Enseñanza e Investigación

##### Objetivo:

Coordinar y evaluar las acciones de enseñanza e investigación para contribuir con la formación y capacitación del personal de salud y con el desarrollo y conocimiento científico en materia de salud, de acuerdo con lo establecido por los lineamientos institucionales y del Sector Salud.

##### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Enseñanza e Investigación.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital.
3. Observar y aplicar las políticas institucionales y los lineamientos que en materia de enseñanza e investigación emita la Subdirección de Regulación y Atención Hospitalaria de la Dirección Médica
4. Detectar las necesidades de capacitación y enseñanza del personal médico y paramédico del Hospital.
5. Promover la realización de cursos monográficos y de capacitación del personal profesional y técnico de salud.
6. Recibir y tramitar las solicitudes de inscripción y las becas del personal médico y paramédico que desee asistir a algún evento educativo.
7. Tramitar documentación administrativa, académica, de investigación y de divulgación con la Subdirección Médica del Hospital de segundo nivel.
8. Realizar trabajos de investigación en la línea de las especialidades del Hospital, con base en la normatividad que establezca para tal fin la Subdirección de Regulación y Atención Hospitalaria de la Dirección Médica.
9. Programar y ejecutar acciones de supervisión y evaluación de los programas de enseñanza y protocolos y/o líneas de investigación realizados en el Hospital.
10. Informar periódicamente del manejo y control de ingresos por actividades de enseñanza e investigación.

11. Participar en grupos de trabajo que requieran la representación de su ámbito de competencia.
12. Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento de las instalaciones y equipo para la enseñanza e investigación.
13. Elaborar, integrar y presentar a la Dirección del Hospital de segundo nivel, la información estadística, programática, operativa y administrativa de su ámbito de competencia.
14. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

### 2.2.2. Subdirección Administrativa

#### Objetivo:

Administrar los recursos humanos, materiales y financieros, mediante el suministro de los insumos y servicios de apoyo necesarios para la prestación de los Servicios de Atención Médica de Segundo Nivel.

#### Funciones:

1. Coordinar y organizar la integración del Programa de Trabajo Anual de la Subdirección Administrativa y presentarlo para su autorización a la Dirección del Hospital de segundo nivel.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital.
3. Integrar las necesidades de capacitación y adiestramiento del personal del Hospital de segundo nivel y efectuar los trámites conducentes conforme a la normatividad institucional vigente.
4. Supervisar que se administren en forma adecuada los recursos humanos, financieros y materiales del Hospital del segundo nivel.
5. Vigilar y evaluar el cumplimiento de los programas para la administración de los recursos asignados al Hospital de segundo nivel.
6. Programar el ejercicio y control del presupuesto anual, e informar periódicamente a la Dirección del Hospital de segundo nivel, las fallas detectadas para determinar las acciones procedentes.
7. Supervisar que los registros y afectaciones contable-presupuestal se efectúen correctamente y se mantengan actualizados, acorde a la normatividad vigente.

8. Verificar la información de los estados financieros y presupuestales del Hospital de segundo nivel. Así como, la utilización del registro en el sistema institucional de información electrónica en el servicio de farmacia y se registren en él, los movimientos diarios de entrada y salida de Medicamentos.
9. Informar mensualmente a la Subdirección de Almacenes la fecha, clave, piezas e importe de los Medicamentos que sean adquiridos directamente por el Hospital autorizados por el Instituto
10. Determinar los requerimientos de recursos humanos, materiales y financieros para los servicios del Hospital, en apego al programa presupuestal y las políticas de racionalidad, sometiéndolos a consideración de la Dirección.
11. Coordinar la evaluación y aplicación del pago de nómina, así como de los programas de estímulos y recompensas, al personal que labora en el Hospital, conforme a la normatividad institucional establecida.
12. Participar en grupos de trabajo que requieran la representación de su ámbito de competencia.
13. Coordinar los programas de capacitación, adiestramiento y desarrollo para el personal administrativo, así mismo supervisar el proceso de inducción al puesto para el personal de nuevo ingreso.
14. Coordinar los servicios generales que se proporcionan a las áreas del Hospital, conforme a los lineamientos vigentes.
15. Supervisar y evaluar el cumplimiento de los programas de conservación y mantenimiento, a las instalaciones y equipos del Hospital.
16. Verificar y evaluar el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de protección ambiental, relativas al manejo de residuos biológicos-infecciosos, y tóxicos peligrosos generados en el Hospital de segundo nivel.
17. Apoyar en las propuestas de modificación de las áreas físicas del Hospital, con base en las necesidades de los servicios y presupuestos autorizados.
18. Coordinar los programas de limpieza y desinfección, clasificación y aprovechamiento de desechos fumigación, control de fauna nociva y forestación.
19. Dirigir la integración y elaboración de la información programática, operativa y administrativa del servicio y presentarla a consideración de la Dirección del Hospital.
20. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.



### 2.2.2.1. Coordinación de Recursos Humanos

#### Objetivo:

Implementar y coordinar las acciones encaminadas a la administración racional de los recursos humanos de "EL ISSSTE", con base en el marco legal y normativo para favorecer la relación laboral entre los trabajadores y el Instituto en el desempeño de sus actividades.

#### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Recursos Humanos.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital.
3. Controlar las acciones orientadas al pago de nóminas, acorde a los recursos financieros asignados al Hospital, a las políticas, normas y procedimientos institucionales.
4. Controlar el otorgamiento y/o aplicación de prestaciones, estímulos, recompensas y sanciones a los trabajadores, derivados de los derechos y obligaciones que establece el marco legal y normativo correspondiente.
5. Controlar y adecuar en coordinación con las áreas del Hospital la plantilla de personal a fin de ser consolidada, en cumplimiento al marco legal, normativo y procedimental del Instituto.
6. Vigilar el establecimiento de enlaces computarizados entre las diferentes áreas de la coordinación y del área médica.
7. Controlar los sistemas de selección, contratación y movimientos de personal con base en la normatividad vigente.
8. Integrar, analizar y proporcionar la información relativa a la administración de los recursos humanos del Hospital.
9. Controlar el manejo de expedientes de los trabajadores y otros registros, para efectos legales, administrativos y laborales.
10. Proponer el desarrollo de proyectos operativos, programas orientados al personal administrativo, para el fortalecimiento tecnológico y organizacional del área de competencia.
11. Evaluar el avance del Programa de Trabajo Anual y aplicar las medidas correctivas necesarias para el óptimo logro de las metas.

12. Participar en grupos de trabajo en representación de la Coordinación de Recursos Humanos.
13. Coordinar la atención y seguimiento de asuntos laborales presentados por los trabajadores y/o sus representantes.
14. Integrar y coordinar la elaboración de la información programática operativa y administrativa de los servicios y someterla a consideración de la Subdirección Administrativa.
15. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.2.1.1. Jefatura de Control de Personal

##### Objetivo:

Realizar las acciones orientadas al reclutamiento y selección del Personal del ISSSTE, el control de plantillas, expedientes, gestión y aplicación de los movimientos de personal, de acuerdo a la normatividad institucional establecida.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Control de Personal.
2. Controlar los expedientes del personal y mantener actualizados los registros de aspirantes de nuevo ingreso, acorde a la normatividad institucional aplicable.
3. Desarrollar las acciones orientadas al reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso
4. Integrar y controlar los registros de trabajadores aspirantes a movimientos escalafonarios.
5. Participar en las gestiones de adecuación y autorización de la plantilla de personal.
6. Integrar y analizar cuantitativa y cualitativamente la composición y funcionalidad de la plantilla de personal.
7. Operar y controlar el sistema para la aplicación de movimientos de personal previa validación del cumplimiento de requisitos.
8. Verificar la aplicación en nómina de los movimientos de personal.

9. Instrumentar y controlar la integración y manejo de los expedientes laborales del personal del Hospital de segundo nivel.
10. Participar en la atención y seguimiento de asuntos laborales, presentados por los trabajadores y/o sus representantes.
11. Participar en grupos de trabajo que requiera la representación de su ámbito de competencia.
12. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Recursos Humanos.
13. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.2.1.2. Jefatura de Nóminas

##### Objetivo:

Realizar las acciones operativas y de gestión a fin de otorgar con oportunidad las remuneraciones salariales del Personal del ISSSTE del Hospital con base en la normatividad institucional vigente

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Nóminas.
2. Procesar la documentación para efectuar la gestión de las afectaciones salariales derivadas del control de asistencia del personal.
3. Instrumentar y controlar las acciones que se realizan en el Hospital de segundo nivel para el pago de remuneraciones al personal y su comprobación.
4. Recopilar y procesar la información para la elaboración y trámite del pago de las nóminas.
5. Recibir y analizar las nóminas procedentes del nivel central emitiendo el dictamen para la procedencia del pago de remuneraciones al personal.
6. Instrumentar y controlar el archivo de nóminas para los efectos legales y laborales procedentes.
7. Participar en la atención y seguimiento de expedientes de asuntos laborales derivados del pago de remuneraciones al personal.
8. Elaborar e integrar la información estadística de su ámbito de competencia.

9. Participar en grupos de trabajos en representación de su área.
10. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Recursos Humanos.
11. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

### 2.2.2.1.3. Jefatura de Registro y Control de Asistencia

#### Objetivo:

Instrumentar y aplicar los controles de asistencia del Personal del ISSSTE del Hospital de segundo nivel con el fin de fundamentar el otorgamiento de las prestaciones, estímulos, recompensas o sanciones correspondientes; con base en la normatividad institucional vigente.

#### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Registro y Control de Asistencia.
2. Realizar las actividades relacionadas a la calificación y reporte de incidencias a la Coordinación de Recursos Humanos.
3. Elaborar el reporte de la prima dominical para la aplicación respectiva.
4. Procesar los registros y estadísticas de asistencia de personal y supervisar que se lleve a cabo de conformidad con los lineamientos institucionales.
5. Controlar la recepción y trámite de los registros y reportes turnados a la Coordinación de Recursos Humanos.
6. Llevar a cabo la calificación y reporte de estímulos al trabajador del mes.
7. Recibir y entregar los estados de cuenta del sistema, de ahorro para el retiro "SAR" y los formatos de la cédula única de registro de población "CURP".
8. Operar el sistema de estímulos y recompensas conforme a la normatividad establecida.
9. Certificar las constancias de servicios que solicitan los trabajadores en apego a la normatividad institucional vigente.
10. Participar en grupos de trabajo que requieran la representación de su ámbito de competencia.



11. Elaborar la información programática, operativa y administrativa de la jefatura y someterla a consideración de la Coordinación de Recursos Humanos.
12. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

### 2.2.2.2. Coordinación de Recursos Financieros

#### Objetivo:

Administrar el proceso programático-presupuestal y contable, así como supervisar el cumplimiento de las disposiciones institucionales establecidas, con el fin de controlar los recursos financieros del Hospital de segundo nivel.

#### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Recursos Financieros.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital.
3. Supervisar que el ejercicio del gasto se realice conforme a los lineamientos de austeridad, disciplina y transparencia presupuestal.
4. Coordinar y controlar el desarrollo de los sistemas operativos de programación y presupuesto, contaduría y tesorería.
5. Instrumentar y controlar la operación de sistemas de información financiera, presupuestal y contable.
6. Evaluar de manera sistemática los análisis financieros, que permitan identificar la disposición de recursos, en cumplimiento a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual.
7. Difundir y supervisar el cumplimiento de la normatividad y lineamientos en materia programático-presupuestal, contable y de tesorería.
8. Instrumentar y controlar el manejo del fondo revolvente, del Hospital, con base en la normatividad establecida.
9. Vincular el proceso-programático presupuestal, con la operación de los sistemas contables, para el manejo de fondos y el control de las operaciones financieras y bancarias del Hospital.

10. Coordinar y supervisar que se efectúen los arqueos y conciliaciones bancarias con objeto de corregir desviaciones en el control de los ingresos y egresos financieros, conforme a los lineamientos institucionales establecidos en la materia.
11. Presentar en forma periódica a las autoridades competentes reportes relativos a la administración de los recursos financieros.
12. Supervisar que la formulación de los estados financieros se apegue a los lineamientos establecidos en el Instituto.
13. Participar en grupos de trabajo que requieran la representación de su ámbito de competencia.
14. Integrar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Subdirección Administrativa.
15. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.2.2.1. Jefatura de Control Presupuestal y Contabilidad

##### Objetivo:

Operar el sistema del programa presupuestal del Hospital de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes establecidas por el Instituto.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Control Presupuestal y Contabilidad.
2. Verificar la disponibilidad presupuestal, como requisito previo a la autorización de los compromisos, ejercicio y pago de las adquisiciones de bienes o servicios; registrando en su caso las afectaciones presupuestales correspondientes.
3. Elaborar y en su caso participar en la gestión de adecuaciones al programa programático-presupuestal.
4. Operar el Sistema de Información del Ejercicio Presupuestal (SIEP).
5. Efectuar los registros contables de las operaciones financieras, a través del Sistema Contable Institucional (SICONI).
6. Mantener conciliadas las cuentas bancarias con los registros, con la participación de las áreas involucradas.

7. Observar las disposiciones emitidas en materia de registro de operaciones, sus agrupamientos y la presentación de informes.
8. Formular y presentar a consideración de la Coordinación de Recursos Financieros los análisis financieros necesarios para el cumplimiento del Programa de Trabajo Anual; así como para identificar los requerimientos y disponibilidad presupuestal.
9. Emitir y turnar al área de tesorería las cuentas por pagar, conservando la documentación que acredite el cumplimiento de requisitos fiscales y administrativos y la normatividad vigente.
10. Conciliar sistemáticamente con las áreas correspondientes los resultados de la situación presupuestal, programática, contable y financiera.
11. Elaborar oportuna y correctamente los estados e informes financieros y los análisis patrimoniales y presupuestales.
12. Participar en la toma física de inventarios de acuerdo a la normatividad establecida, en coordinación con las áreas de recursos materiales.
13. Formular, en coordinación con las áreas correspondientes el anteproyecto del programa presupuestal anual, acorde a la normatividad vigente.
14. Gestionar en el ámbito institucional de la administración de los recursos financieros para el Hospital de segundo nivel.
15. Verificar que se reciban las cuotas de recuperación por la atención médica a no derechohabientes.
16. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Recursos Financieros.
17. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.2.2. Jefatura de Tesorería

##### Objetivo:

Operar los sistemas para el control de los ingresos y egresos del Hospital de segundo nivel con base en la normatividad y lineamientos establecidos en el Instituto.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Tesorería.



2. Recibir y custodiar la recaudación de ingresos, conforme a la normatividad institucional vigente.
3. Efectuar y controlar los pagos autorizados a proveedores, contratistas, derechohabientes, entre otros, conforme a los procedimientos establecidos.
4. Gestionar la asignación y controlar el manejo del fondo revolvente del Hospital.
5. Realizar los trámites correspondientes a las operaciones financieras y bancarias del Hospital.
6. Concentrar a la tesorería general del Instituto los recursos financieros hospitalarios captados.
7. Controlar los estados de cobranza y adeudos a favor del Hospital de segundo nivel.
8. Supervisar, controlar y evaluar los programas y actividades del ámbito de competencia de la jefatura y aplicar las medidas correctivas necesarias.
9. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Recursos Financieros.
10. Elaborar, en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

### 2.2.2.3. Coordinación de Recursos Materiales

#### Objetivo:

Administrar y coordinar la distribución de los recursos materiales e insumos requeridos para la prestación de los Servicios de Atención Médica de las diferentes áreas del Hospital de acuerdo a los lineamientos institucionales establecidos.

#### Funciones:

1. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Recursos Materiales.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital de segundo nivel.
3. Supervisar los programas referentes a la requisición, baja, transferencia y almacenaje de los materiales de consumo y bienes de activo fijo del Hospital.
4. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital.

Handwritten signature and a circular stamp containing the number 110.

Handwritten mark resembling the number 12.



5. Supervisar el controlar y distribuir los recursos materiales y bienes de consumo que demanden las áreas, conforme al presupuesto autorizado y lineamientos establecidos.
6. Supervisar el control de las entradas y salidas de los recursos materiales del Hospital a través de los registros correspondientes y vigilar que los bienes de activo fijo estén inventariados de acuerdo a las normas vigentes estipuladas.
7. Verificar la existencia de los insumos en la bodega y almacenes del Hospital a fin de mantener los "stocks" de máximos y mínimos para hacer frente a las demandas de las áreas.
8. Verificar y validar mensualmente los conteos periódicos que se realicen de existencias de Medicamentos del almacén o de la farmacia del Hospital, para contar con información real de las existencias de insumos médicos para la programación de la adquisición
9. Analizar las características de los recursos materiales, así como la de las áreas físicas destinadas para su almacenaje; para aprovecharlas convenientemente y tener un mejor control en el flujo y manejo de los insumos.
10. Participar en grupos de trabajo en los que se requiera la representación del ámbito de su competencia.
11. Coordinar la toma física de inventarios de acuerdo a la normatividad vigente.
12. Integrar y coordinar la elaboración de la información, programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Subdirección Administrativa.
13. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

### 2.2.2.3.1. Jefatura de Inventarios

#### Objetivo:

Organizar el levantamiento del inventario físico a fin de contar con el registro automatizado actualizado sobre los bienes propiedad del Hospital, acorde a la normatividad institucional establecida.

#### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Inventarios.
2. Realizar el levantamiento del inventario físico de los bienes muebles asignados en cada una de las áreas del Hospital mediante la elaboración de la cédula censable.

*[Handwritten signature and initials]*

*[Large handwritten signature and initials]*

*[Handwritten mark]*

3. Mantener actualizados los movimientos registrados por altas, bajas y transferencias de bienes y emitir los resguardos correspondientes.
4. Elaborar y mantener actualizada la información recopilada en las cédulas censables.
5. Efectuar la cancelación del resguardo de los bienes muebles del personal que causa baja o solicita licencia más de 30 días.
6. Elaborar acta de inicio de inventario, acta de cierre de inventario, acta circunstanciada y/o testimonial, a fin de dejar constancia de las actividades realizadas.
7. Participar en grupos de trabajo, que requieran la representación de su ámbito de competencia.
8. Supervisar la actualización de los catálogos de adquisición de bienes, muebles y servicios en coordinación con las áreas que conforman el Hospital de segundo nivel.
9. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Recursos Materiales.
10. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

### 2.2.2.3.2. Jefatura de Farmacia

#### Objetivo:

Proveer con oportunidad los medicamentos para uso hospitalario y tratamiento ambulatorio de los pacientes del Hospital, mediante la aplicación de un sistema de control, resguardo y conservación de estos insumos, con base en la normatividad vigente institucional y del sector salud.

#### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Farmacia.
2. Participar con la Jefatura de Inventarios, en el levantamiento del inventario físico de medicamentos con la periodicidad que señale la normatividad o las necesidades operativas e informarlo a las autoridades competentes.
3. Detectar las necesidades de abasto de medicamentos y participar en la gestión para su adquisición a través de dotación central o compra directa de medicamentos.
4. Coordinar los mecanismos de subrogación de medicamentos.

5. Supervisar el surtimiento de fármacos para uso hospitalario, así como la dotación a pacientes ambulatorios, con base en la prescripción médica.
6. Aplicar los procedimientos para el control de caducidad aplicando el principio de primeros vencimientos-primeras salidas y manejo de medicamentos controlados sobre la base del marco legal y normativo correspondiente.
7. Instrumentar y controlar la ejecución de las acciones orientadas a las medidas y condiciones de seguridad para la guarda, manejo, custodia, conservación y distribución de medicamentos.
8. Supervisar el registro y control de los Medicamentos en el sistema institucional de información electrónica de conformidad con los procedimientos autorizados y demás normativa aplicable.
9. Supervisar la prescripción racional de Medicamentos así como las Recetas Médicas surtidas, tanto las personales, como las colectivas, se registren en el sistema institucional de información electrónica, diariamente y posteriormente se archiven adecuadamente, para su fácil ubicación y consulta y se resguarden, durante 5 años, para constancia de la entrega de medicamentos
10. Mantener vigente la licencia sanitaria, el aviso de funcionamiento de la farmacia y el registro del responsable de la misma
11. Participar en grupos de trabajo en que se requiera la representación de su ámbito de competencia.
12. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Recursos Materiales.
13. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.2.3.3. Jefatura de Almacén

##### Objetivo:

Asegurar y controlar que se proporcionen los insumos de consumo necesarios para la operación del Hospital mediante el uso racional de los recursos con base en la normatividad y lineamientos establecidos por el Instituto.

##### Funciones:

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Almacén.
2. Procurar que el servicio de almacén, funcionen con base en las políticas, normas y procedimientos institucionales.

3. Asesorar a los servicios del Hospital para que la programación de artículos de consumo sea de acuerdo a los lineamientos institucionales.
4. Detectar las necesidades de abasto y participar en la gestión para su adquisición a través de dotación central o compra directa
5. Supervisar el control del abasto directo a los servicios operativos y a la unidad de abasto responsable de la distribución interna de material de curación.
6. Verificar que se tengan los medicamentos e insumos necesarios, así como la dotación oportuna para la operación del Hospital de segundo nivel, de conformidad a los cuadros básicos autorizados.
7. Coordinar el resguardo y control del equipo, material e insumos médicos acorde a la normatividad vigente.
8. Participar en grupos de trabajo en que se requiera la representación de su ámbito de competencia.
9. Supervisar la recepción, verificar sus cantidades y especificaciones de acuerdo a la normativa aplicable, manejo, localización, control, custodia, baja y transferencia de los materiales e insumos médicos de que dispone el almacén.
10. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Recursos Materiales.
11. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.2.4. Coordinación de Servicios Generales.

##### Objetivo:

Coordinar la ejecución de servicios de apoyo logístico, de servicios generales para contribuir al funcionamiento del Hospital de segundo nivel de atención y complementar el proceso de prestación de servicios de salud.

##### Funciones:

1. Integrar y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Coordinación de Servicios Generales.
2. Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional y sectorial vigente, aplicable a los servicios de salud y administración de los recursos del Hospital.



3. Supervisar que las instalaciones, áreas de trabajo común y verdes, mantengan los niveles de seguridad e higiene necesaria en la operatividad del Hospital, conforme a las normas emitidas y en su caso efectuar las acciones procedentes para corregir las irregularidades detectadas.
4. Verificar que se mantenga una vigilancia permanente en el Hospital de segundo nivel de atención, a fin de evitar riesgos que atenten contra la seguridad del personal, usuarios e instalaciones de la misma.
5. Coordinar el suministro oportuno de la ropa que requieran las diferentes áreas del Hospital para coadyuvar en la atención de los pacientes.
6. Supervisar que se mantengan en buen estado los vehículos del Hospital para proporcionar oportunamente los servicios de transportación de pacientes, personal, documentación y equipo que se soliciten en apego a los ordenamientos institucionales.
7. Verificar que el equipo médico y administrativo cuente con el mantenimiento necesario conforme a las normas establecidas.
8. Coordinar las gestiones necesarias de conservación del inmueble, instalaciones y equipo para el funcionamiento adecuado del Hospital de segundo nivel.
9. Coordinar y supervisar la ejecución de los servicios generales:
10. Supervisar la dotación de papelería impresa, fotocopiado y activo fijo.
11. Supervisar el mantenimiento y limpieza de áreas verdes, áreas comunes y área de elevadores.
12. Supervisar los sistemas de correspondencia, mensajería y archivo conforme a la normatividad institucional vigente.
13. Participar en grupos de trabajo en que se requiera la representación de su ámbito de competencia.
14. Integrar y coordinar la elaboración de la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Subdirección Administrativa.
15. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

#### 2.2.2.4.1. Jefatura de Lavandería y Ropería

**Objetivo:**

Proporcionar oportunamente el servicio de lavandería y ropería a las áreas del Hospital mediante el uso racional de los recursos disponibles con el fin de complementar el servicio de la atención médica con base en la normatividad institucional establecida.

#### **Funciones:**

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Lavandería y Ropería.
2. Supervisar los movimientos de la ropa para uso del Hospital y controlar los "stocks" para satisfacer las necesidades de las áreas.
3. Coordinar sus actividades con las áreas del Hospital para la asignación de piezas de ropa, así como para los intercambios de ropa sucia por limpia y los horarios de recepción y entrega.
4. Tramitar oportunamente ante las áreas de almacén e inventarios, las bajas y solicitudes de ropa, a fin de mantener los "stocks" conforme a la normatividad.
5. Analizar, justificar y proponer a la Coordinación de Servicios Generales los requerimientos de mantenimiento y mejoras de las instalaciones, equipo y material que se utiliza en el área.
6. Observar las normas de higiene y seguridad establecidas por el Instituto en los procesos de lavado, planchado, mantenimiento, cambio y suministro de ropa.
7. Elaborar los informes de movimientos y "stocks" de ropa, así como la situación del área y presentarlos a la Coordinación de Servicios Generales.
8. Participar en grupos de trabajo en que se requiera la representación de su ámbito de competencia.
9. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios Generales.
10. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.

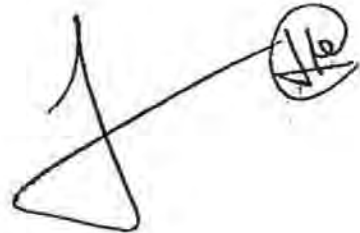
#### **2.2.2.4.2. Jefatura de Transportes**

#### **Objetivo:**

Controlar el parque vehicular del Hospital para proporcionar el servicio de transportación de pacientes y de apoyo administrativo necesarios con el fin de complementar el proceso de prestación de servicios de salud.

**Funciones:**

1. Proponer y desarrollar el Programa de Trabajo Anual de la Jefatura de Transportes.
2. Supervisar el programa de mantenimiento de los vehiculos conforme a la normatividad institucional establecida.
3. Elaborar y controlar el manejo y actualización de las bitácoras de conservación y mantenimiento de los vehículos del Hospital.
4. Instrumentar los mecanismos de coordinación con las áreas sustantivas y administrativas, a efecto de proporcionar oportunamente los servicios de transportación.
5. Proponer y validar la contratación de servicios subrogados para el mantenimiento de vehículos, así como la adquisición de combustibles y lubricantes, a través del cumplimiento de las especificaciones del contrato.
6. Participar en grupos de trabajo en que se requiera la representación de su ámbito de competencia.
7. Elaborar la información programática, operativa y administrativa del servicio y someterla a consideración de la Coordinación de Servicios Generales.
8. Elaborar en los tiempos establecidos los informes, reportes, formatos y demás documentación requerida por las Unidades Administrativas Centrales, así como por los Órganos Fiscalizadores.



12

ANEXO 19

El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"

C. Juan-Carlos Nava Gómar  
APODERADO "A"

C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
Apoderado "B"

Obligados Solidarios

Tradeq Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías

Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

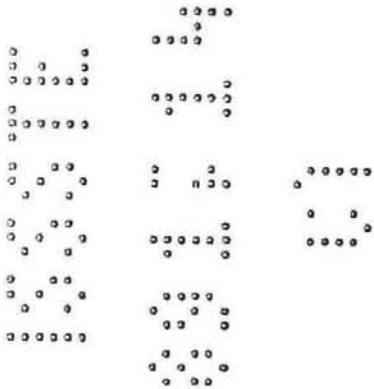
Por "EL ISSSTE"

Mtro. Luis Antonio Ramírez Pineda  
Director de Finanzas



ANEXO 20

MODELO DE CONSTANCIAS



[Papel Membretado del Supervisor de Obra]

**Formato de Constancia de Terminación de Obra**

[•]<sup>1</sup>

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

[•]<sup>2</sup>

**Representante del ISSSTE**

[•]<sup>3</sup>

**Desarrollador**

[•]<sup>4</sup>

**Representante del Desarrollador**

[•]<sup>5</sup>

[•]<sup>6</sup>

**Comité de Coordinación**

[•]<sup>7</sup>

[•]<sup>8</sup>

**Director Responsable de Obra**

[•]<sup>9</sup>

**Constancia de Terminación de Obra**

Se hace referencia al Contrato de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y Prestación de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en el Inmueble de su propiedad ubicado en la colonia Tlatelolco, en la Ciudad de México, Distrito

<sup>1</sup> Fecha y lugar

<sup>2</sup> Nombre del Representante del ISSSTE

<sup>3</sup> Dirección del ISSSTE

<sup>4</sup> Nombre del Representante del Desarrollador

<sup>5</sup> Dirección del Desarrollador

<sup>6</sup> Nombres de los Miembros del Comité de Coordinación

<sup>7</sup> Direcciones de los Miembros del Comité de Coordinación

<sup>8</sup> Nombre del Director Responsable de Obra

<sup>9</sup> Dirección del Director Responsable de Obra

Federal, (el "Contrato"), celebrado con fecha [●] de [●] de 20[●] entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, [●]<sup>10</sup> y [●]<sup>11</sup>. Los términos con mayúscula inicial utilizados en el presente pero no definidos en el mismo, tendrán los significados asignados en el Contrato.

De conformidad con la sección 7.6.3 del Contrato, el suscrito, en mi carácter de Supervisor de Obra, en este acto hago constar que con fecha [●] de [●] de 20[●], y salvo por los Pendientes contenidos en la Lista de Pendientes que se adjunta a la presente constancia como Apéndice 1, "EL DESARROLLADOR" concluyó todas las Instalaciones descritas en los Anexos 2 (Propuesta) y 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional) del Contrato.

En virtud de lo anterior, por este medio, hago constar que las Instalaciones se han realizado en cumplimiento con los requerimientos previstos en el Contrato y la Propuesta y con la Legislación vigente. Por lo tanto, para efectos del Contrato, la fecha antes mencionada se considerará como la Fecha de Terminación de Obra.

Nada de lo contenido en esta Constancia de Terminación de Obra se deberá interpretar como una renuncia, modificación, reducción o ampliación de los derechos y obligaciones de "EL ISSSTE" o de "EL DESARROLLADOR", bajo los términos del Contrato.

Atentamente

[Nombre del Supervisor de Obra]

Nombre: [Incluir nombre del representante o apoderado]

Cargo: [representante/apoderado]

<sup>10</sup> Nombre del Desarrollador

<sup>11</sup> Nombre de los Obligados Solidarios

Apéndice 1 de la Constancia de Terminación de Obra

Lista de Pendientes

6

6

•••••	•••••	
•••••	•••••	
•••••	•••••	
•••••	•••••	•••••
•••••	•••••	•••••
•••••	•••••	
•••••	•••••	
•••••	•••••	
•••••	•••••	
•••••	•••••	
•••••	•••••	

6

Handwritten signature and initials.

92



[Papel Membretado del Supervisor de Obra]

**Formato de Constancia de Terminación de Actividades de Preparación Operativa de las Instalaciones**

[•]<sup>12</sup>

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

[•]<sup>13</sup>

**Representante del ISSSTE**

[•]<sup>14</sup>

**Desarrollador**

[•]<sup>15</sup>

**Representante del Desarrollador**

[•]<sup>16</sup>

[•]<sup>17</sup>

**Comité de Coordinación**

[•]<sup>18</sup>

[•]<sup>19</sup>

**Director Responsable de Obra**

[•]<sup>20</sup>

**Constancia de Terminación de Actividades de Preparación Operativa de las Instalaciones**

Se hace referencia al Contrato de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en el Inmueble de su

<sup>12</sup> Fecha y lugar

<sup>13</sup> Nombre del Representante del ISSSTE

<sup>14</sup> Dirección del ISSSTE

<sup>15</sup> Nombre del Representante del Desarrollador

<sup>16</sup> Dirección del Desarrollador

<sup>17</sup> Nombres de los Miembros del Comité de Coordinación

<sup>18</sup> Direcciones de los Miembros del Comité de Coordinación

<sup>19</sup> Nombre del Director Responsable de Obra

<sup>20</sup> Dirección del Director Responsable de Obra

propiedad ubicado en la colonia Tlatelolco, en la Ciudad de México, Distrito Federal, (el "Contrato"), celebrado con fecha [●] de [●] de 20[●] entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, [●]<sup>21</sup> y [●]<sup>22</sup>. Los términos con mayúscula inicial utilizados en el presente pero no definidos en el mismo, tendrán los significados asignados en el Contrato.

De conformidad con la sección 7.7 del Contrato, el suscrito, en mi carácter de Supervisor de Obra, en este acto hago constar que con fecha [●] de [●] de 20[●], "EL DESARROLLADOR" concluyó la realización de todas las todas las Actividades de Preparación Operativa. Por lo tanto, para efectos del Contrato, la fecha antes mencionada se considerará como la Fecha de Terminación de las Actividades de Preparación Operativa.

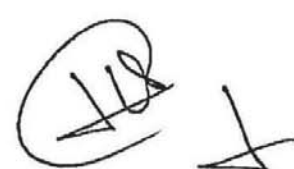
Nada de lo contenido en esta Constancia de Terminación de Actividades de Preparación Operativa se deberá interpretar como una renuncia, modificación, reducción o ampliación de los derechos y obligaciones de "EL ISSSTE" o de "EL DESARROLLADOR", bajo los términos del Contrato.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
[Nombre del Supervisor de Obra]

Nombre: [Incluir nombre del representante o apoderado]

Cargo: [representante/apoderado]



<sup>21</sup> Nombre del Desarrollador

<sup>22</sup> Nombre de los Obligados Solidarios

**Formato de Constancia de Recepción de Instalaciones y Equipos**

[●]<sup>23</sup>

Desarrollador

[●]<sup>24</sup>

Representante del Desarrollador

[●]<sup>25</sup>

**Constancia de Recepción de Instalaciones y Equipos**

Se hace referencia al Contrato de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en el Inmueble de su propiedad ubicado en la colonia Tlatelolco, en la Ciudad de México, Distrito Federal, (el "Contrato"), celebrado con fecha [●] de [●] de 20[●] entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, [●]<sup>26</sup> y [●]<sup>27</sup>. Los términos con mayúscula inicial utilizados en el presente pero no definidos en el mismo, tendrán los significados asignados en el Contrato.

De conformidad con el Contrato, el suscrito, en mi carácter de Representante del ISSSTE, por este medio se hace constar que con fecha [●] de [●] de 20[●], "EL DESARROLLADOR" entregó a "EL ISSSTE": (i) todas las obras y mejoras edificadas sobre el Inmueble, y (ii) todo el Equipo señalado en el Apéndice 1 de esta constancia, en el estado en el que se describe en dicho apéndice.

No obstante lo anterior, "EL ISSSTE" recibe el Equipo y el Inmueble, reservándose el derecho de hacer las reclamaciones que estime convenientes por pagos indebidos o vicios ocultos, según corresponda, de acuerdo a lo establecido en la Legislación y en el Contrato.

Nada de lo contenido en esta Constancia de Recepción de Instalaciones y Equipos se deberá interpretar como una renuncia, modificación, reducción o ampliación de los

<sup>23</sup> Fecha y lugar

<sup>24</sup> Nombre del Representante del Desarrollador

<sup>25</sup> Dirección del Desarrollador

<sup>26</sup> Nombre del Desarrollador

<sup>27</sup> Nombre de los Obligados Solidarios

derechos y obligaciones de "EL ISSSTE" o de "EL DESAROLLADOR" conforme al Contrato.

Atentamente

---

Nombre: [●]  
Cargo: Representante del ISSSTE

6

ISSSTE

6

ISSSTE

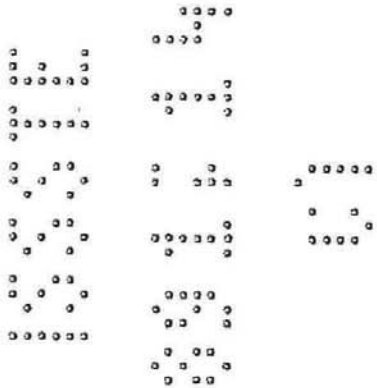




Apéndice 1 de la Constancia de Recepción de Instalaciones y Equipos

Acta de Equipo Entregado

No.	Equipo	Marca	Modelo	Localización	Cantidad	Estado (excelente/operable/deteriorado) y vida útil restante
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						






Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page.

**FORMATO: "CONSTANCIA DE AVANCE DE ACTIVIDADES PREVIAS  
(CAAP)"  
Hoja 1 de 3**

<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LARGO PLAZO PARA:</b>	<b>CONSTANCIA DE AVANCE DE AVANCE DE ACTIVIDADES PREVIAS (CAAP)</b>
<b>DESARROLLADOR:</b>	<b>PERIODO DEL CAAP:</b>
<b>SUPERVISOR:</b>	
<b>No. DE CONTRATO:</b>	<b>CONSECUTIVO CAAP: NÚMERO 1 (UNO)</b>
<b>UBICACIÓN DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS:</b>	<b>ÁREA:</b>
<b>IMPORTE DE ESTE CAAP:</b>	El Supervisor de Obra, bajo protesta de decir verdad, hace constar que, después de llevar a cabo la debida verificación: (i) valida el avance específico de los hitos incluidos en la presente Constancia con base en la presencia permanente en la obra y en lo establecido en el Proyecto Ejecutivo o planos arquitectónicos correspondientes, y (ii) valida que los importes de los gastos directos incurridos por "EL DESARROLLADOR" para la realización de los hitos contenidos en este CAAP son razonables conforme a precios de mercado, que están debidamente comprobados y que no exceden, para cada rubro, de los gastos correspondientes señalados en la Propuesta y reflejados en el Modelo Financiero. Asimismo, manifiesta que se ha revisado dichos gastos de acuerdo a los mecanismos y procesos de la industria aplicables para ello y ha tenido a la vista la documentación y constancias que sustentan los mismos, señalando que coinciden plenamente con lo observado en las diversas inspecciones físicas realizadas a las Instalaciones. De igual manera, manifiesta que conoce las consecuencias legales que por la validación y constancia del contenido de la presente constancia le corresponden, así como su responsabilidad civil, penal y en específico por el supuesto a que se refiere el artículo 247 del Código Penal Federal, además de la responsabilidad de cualquier otra índole que le pudiera ser imputable por cualquier omisión, negligencia o falsedad en el contenido de esta Constancia
<b>MONTO ACUMULADO DE CAAP:</b>	
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	

SUPERVISOR DE OBRA

**FORMATO: "CONCENTRADO PROGRAMA DE AVANCE DE OBRA"  
HOJA 2 DE 3**

<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LARGO PLAZO PARA:</b>	<b>CONSTANCIA DE AVANCE DE AVANCE DE ACTIVIDADES PREVIAS (CAAP)</b>
<b>DESARROLLADOR:</b>	<b>PERIODO DEL CAAP:</b>
<b>SUPERVISOR:</b>	<b>IMPORTE DEL CONCENTRADO:</b>
<b>No. DE CONTRATO:</b>	<b>CONSECUTIVO CAAP: NÚMERO 1 (UNO)</b>
<b>UBICACIÓN DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS:</b>	<b>ÁREA:</b>

NUM AVE	ACTIVIDAD	CONTRATO		ACUMULADO ANTERIOR		AVANCE ESTE CAAP	NUEVO ACUMULADO	SALDO	
<b>TOTALES</b>									

**FECHA DE EMISIÓN:**

**SUPERVISOR DE OBRA**

\_\_\_\_\_

Handwritten signatures and initials are present in the bottom right area of the page, including a large signature, a checkmark, and another signature.

FORMATO: "GENERADOR PROGRAMA DE AVANCE DE OBRA"  
 HOJA 3 DE 3

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LARGO PLAZO PARA:	GENERADOR DE TRABAJO EJECUTADOS
DESARROLLADOR:	PERIODO DE REVISIÓN
SUPERVISOR:	
No. DE CONTRATO:	AREA:
UBICACIÓN DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS:	

CONCEPTO	LOCALIZACIÓN			LARGO	ANCHO	ALTURA	TOTAL (LxAxA)	UNIDAD	OBSERVACIONES
	CAD.	AL	CAD.						

<p><b>CROQUIS DE LOCALIZACIÓN:</b></p>	<p><b>FOTOS:</b></p>
--	----------------------

FECHA DE EMISIÓN:

SUPERVISOR TÉCNICO

\_\_\_\_\_

A



ANEXO 20

El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"

C. Juan Carlos Nava Gómar  
APODERADO "A"

C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
Apoderado "B"

Obligados Solidarios

Tradeco Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías

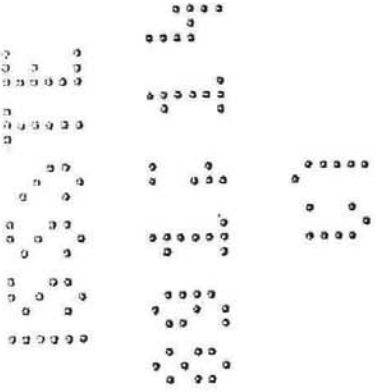
Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

Por "EL ISSSTE"

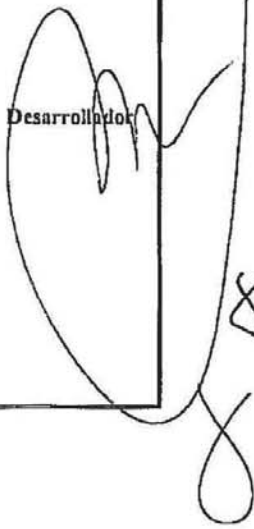
Arq. Carlos Israel Guzmán Pérez  
Subdirector de Obras y Contratación

ANEXO 21

LISTADO DE AUTORIZACIONES



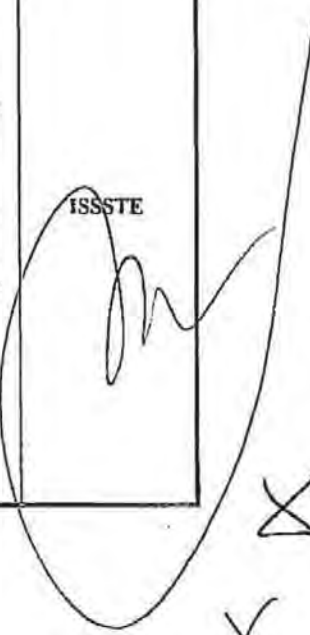
FEDERALES				
Nombre	Fundamento Legal	Autoridad Competente	Requisitos para su solicitud	Parte Responsable
<b>AUTORIZACIONES PARA EL USO DE UN BIEN PÚBLICO</b>				
Permiso Administrativo Temporal a Título Oneroso.	Artículo 16 de la Ley General de Bienes Nacionales	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Sesión del Comité de Bienes Inmuebles por autorización de la Junta Directiva del Instituto.  Avalúo del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales ("INDAABIN").	ISSSTE
<b>AUTORIZACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBRA</b>				
Autorización del INAH de Antropología e Historia para ejecución de obra (demolición y construcción).	- Artículo 42 del Reglamento de la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas	Instituto Nacional de Antropología e Historia ("INAH").	- Nombre y domicilio del solicitante, del responsable de la obra y del propietario. - Características, planos y especificaciones de la obra a realizarse. - Planos, descripción y colindancias del inmueble. - La aceptación para la realización de inspecciones por parte del INAH.	ISSSTE
Permiso para efectuar intervenciones mayores en inmuebles con valor artístico	- Artículo 6 de la Ley Federal Sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas y artículos 42 y 44 del Reglamento de la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas	Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura ("INBAL")	- Plazo de respuesta 30 días hábiles - Planos, descripción y fotografías de las obras - A juicio del INBAL, fianza garantía, memoria descriptiva del proyecto, aceptación para la realización de inspecciones por parte del INBAL	ISSSTE


<p>Permiso sanitario expedido por la Secretaría de Salud para la construcción, acondicionamiento y equipamiento de establecimientos médicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículo 224, fracción I y 232 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica</li> </ul>	<p>Comisión Federal para la Prevención de Riesgos Sanitarios ("COFEPRIS").</p>	<p>Plazo de respuesta 60 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de solicitud COFEPRIS-05-039.</li> <li>- Original y copia del programa médico.</li> <li>- Original y copia del Programa Médico-Arquitectónico en el que se consideren las áreas correspondientes a cada especialidad.</li> <li>- Copia y original de la memoria descriptiva.</li> <li>- Copia y original de los planos de proyecto.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>
<p>AUTORIZACIONES PARA EL USO, OCUPACIÓN Y OPERACIÓN DEL PROYECTO</p>				
<p>Licencia Sanitaria para establecimiento que utiliza fuentes de radiación para fines médicos o de diagnóstico / Rayos X—Medicina Nuclear—Radio Terapiq.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículo 198, fracción IV, de la Ley General de Salud</li> <li>- Artículos 145; 220, fracción I, y 232 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica</li> </ul>	<p>Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plazo de respuesta: 20 días hábiles.</li> <li>- Formato de Solicitud (éste indica los requisitos para cada caso).</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>
<p>Licencia Sanitaria para establecimiento de Atención Médica, Actos Quirúrgicos y Obstétricos—Disposición y Banco de Órganos, Tejidos y Células—Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión Sanguínea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 198, V, 315, fracciones I, II, III y IV de la Ley General de Salud</li> <li>- Artículos 220, fracción I, y 232, del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.</li> <li>- Artículos 90, fracciones I, II y III del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos</li> </ul>	<p>Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plazo de respuesta: 60 días hábiles.</li> <li>- Formato de Solicitud (éste indica los requisitos para cada caso).</li> </ul>	<p>Desarrollador</p> 

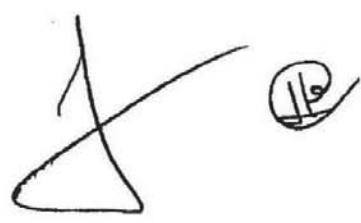






DISTRITO FEDERAL				
Nombre	Fundamento Legal	Autoridad Competente	Requisitos para su solicitud	Parte Responsable
AUTORIZACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBRA				
<b>Constancia de Alineamiento y Número Oficial.</b>  ○○○○ ○○○○	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 8 fracción III, 87 fracción I de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal</li> <li>- Artículos 42 y 43 del Reglamento Ley de Desarrollo Urbano para el Distrito Federal</li> <li>- Artículos 22, 24 y 25 del Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal</li> </ul>	Delegación Cuauhtémoc	Plazo de respuesta: 5 días hábiles.  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Oficial de Solicitud AU-10.</li> <li>- Título de propiedad del predio (o documento con el que se acredite la posesión del mismo).</li> <li>- Poder otorgado a nombre de la persona que realiza el trámite.</li> <li>- Identificación oficial del solicitante.</li> <li>- Pago de derechos.</li> </ul>	ISSSTE
<b>Aviso de Ejecución de Obra y Demolición.</b>  ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○ ○○○○	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 46 de la Ley Ambiental del Distrito Federal</li> <li>- Artículos 31 y 32 del Reglamento de Impacto Ambiental y Riesgo</li> </ul>	Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal ("SMADF")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta constitutiva o Ley del ISSSTE, en caso de que sea solicitado por el Instituto.</li> <li>- Poder del representante legal.</li> <li>- Documento en el que conste la asignación del inmueble a favor del ISSSTE otorgado por INDAABIN.</li> <li>- Certificado de Zonificación.</li> <li>- Croquis o plano de localización del inmueble.</li> <li>- Planos arquitectónicos a escala, en planta, indicando superficies a demoler.</li> <li>- Programa de acciones de cumplimiento y protección ambiental.</li> <li>- Memoria descriptiva del proyecto.</li> <li>- Calendario de Trabajo.</li> <li>- Memoria Fotográfica.</li> </ul>	ISSSTE 

<p>Licencia de Construcción Especial / Demolición.</p>	<p>- Artículo 87 fracción VI, de la Ley de Desarrollo Urbano para el Distrito Federal</p> <p>- Artículos 55, 56, 57 fracción IV, 58, 59, 60, 236, 237 y 238 del Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal</p>	<p>Delegación Cuauhtémoc</p>	<p>Plazo de respuesta: 24 horas / 30 días hábiles de requerirse opinión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Oficial de Solicitud DGA 04.</li> <li>- Acta constitutiva o Ley del ISSSTE, en caso de que sea solicitado por el Instituto.</li> <li>- Poder del representante legal.</li> <li>- Identificación del solicitante (representante legal)</li> <li>- Título de propiedad del predio (o documento con el que se acredite la posesión del mismo).</li> <li>- Constancia de alineamiento y número oficial vigente.</li> <li>- Constancias de no adeudo de contribuciones (Artículos 20 y 248, fracción VIII, del Código Financiero).</li> <li>- Licencia del INAH (por tratarse de un inmueble ubicado en zona de conservación del patrimonio histórico).</li> <li>- Visto bueno del Instituto Nacional de Bellas Artes.</li> <li>- Dictamen Técnico de Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda ("SEDUVI").</li> <li>- Carta responsiva del Director Responsable de Obra.</li> <li>- Libro de Bitácora de Obra Foliado (sellado por SEDUVI/Delegación).</li> <li>- Constancia de Alineamiento y Numero Oficial.</li> <li>- Memoria descriptiva del procedimiento a emplear en la demolición indicando el sitio en que se depositará el material producto de la misma.</li> <li>- Medidas de protección y colindancias.</li> <li>- Programa de demolición.</li> <li>- Si es parte del patrimonio cultural del Distrito Federal, autorización del Jefe de Gobierno.</li> <li>- Pago de derechos (al otorgarse la licencia)</li> </ul>	<p>Desarrollador</p> 
--	---	------------------------------	---	---

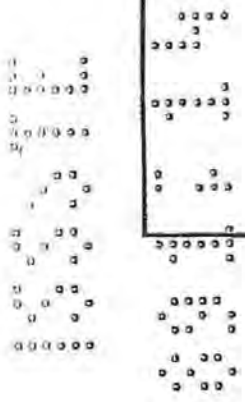



<p>Aprobación del Plan de Manejo de Residuos Sólidos-Residuos de la construcción/Manejo Especial.</p>	<p>- Artículos 3 fracción XXV, 23 fracción I, 32 de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal</p> <p>- Artículos 12, 23 52, fracción III (h), y 57 del Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal</p>	<p>Secretaría de Medio Ambiente del Distrito Federal ("SMADF")</p>	<p>Plazo de respuesta: 30 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato oficial SMA-PMRS.</li> <li>- Acta constitutiva o Ley del ISSSTE, en caso de que sea solicitado por el Instituto.</li> <li>- Poder del representante legal o nombramiento.</li> <li>- Identificación oficial del solicitante.</li> <li>- Cédula de Inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.</li> <li>- Comprobante de domicilio correspondiente al inmueble.</li> <li>- Carta Compromiso señalando que se conoce y cumplirá las medidas de seguridad ambiental y salud.</li> <li>- Proyecto de Plan de Manejo.</li> <li>- Datos generales del generador, tipo y caracterización de residuos, cantidad generada y proceso que los generó, así como destino y cantidad aprovechada.</li> <li>- Datos generales de las empresas a las que se les entregan los residuos, especificando: nombre, destino y dirección de cada empresa.</li> <li>- Estrategia y calendario de minimización.</li> <li>- Diagnóstico y programa de actividades.</li> </ul>	<p>ISSSTE</p>
<p>Aviso de Terminación de Obra (Licencia de Construcción Especial/Demolición).</p>	<p>- Artículos 54, 65, 68, y 70 del Reglamento de Construcciones del Distrito Federal</p>	<p>Delegación Cuauhtémoc</p>	<p>Plazo de respuesta: 24 horas / 30 días hábiles de requerirse opinión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Oficial de Aviso.</li> <li>- Licencia de Construcción Especial para Demolición.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>
<p>Certificado Único de Zonificación.</p>	<p>- Artículos 9, fracción IV, 92 de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal</p> <p>- Artículos 23, 125, 126, fracción I, II del Reglamento de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal</p>	<p>Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda ("SEDUVI")</p>	<p>Plazo de respuesta, 5 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de solicitud</li> <li>- Croquis de localización del inmueble superficie del predio indicando las calles que lo circundan, las medidas distancias a las esquinas más próximas</li> <li>- Croquis ampliado de localización de inmueble.</li> <li>- Acta constitutiva o Ley del ISSSTE, en caso de que sea solicitado por el Instituto.</li> <li>- Poder del representante legal.</li> <li>- Documento en el que conste la asignación del inmueble a favor del ISSSTE, otorgado por INDAABIN.</li> <li>- Boleta de pago predial o Declaración de Valor Catastral y Pago del Impuesto Predial.</li> <li>- Pago de derechos.</li> </ul>	<p>ISSSTE</p>

<p><b>Dictamen Favorable de Impacto Urbano.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 63, 64, 87 fracción V y 93 de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal</li> <li>- Artículos 76, 77, 80, 81, 82, 83, 84 y 87 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal</li> </ul>	<p>SEDUVI</p>	<p>Plazo de emisión: 20 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de solicitud AU-09.</li> <li>- Acta constitutiva o Ley del ISSSTE, en caso de que sea solicitado por el Instituto.</li> <li>- Poder del representante legal.</li> <li>- Documento en el que conste la asignación del inmueble a favor del ISSSTE, otorgado por INDAABIN.</li> <li>- Estudio de impacto urbano signado por un Perito en Desarrollo Urbano, en cuatro tantos firmados y/o rubricados por el Solicitante y el Perito en Desarrollo Urbano</li> <li>- Planos de planta de conjunto y de planta baja,</li> <li>- Memoria descriptiva.</li> <li>- Carnet vigente del Perito en Desarrollo Urbano</li> <li>- Recibo de pago de derechos establecidos en el Código Fiscal del Distrito Federal</li> <li>- Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo vigente y/o Certificado de Acreditación de Uso del Suelo por Derechos Adquiridos</li> <li>- Constancia de Alineamiento y Número Oficial vigente.</li> <li>- Estudio Geofísico y de mecánica de suelos.</li> <li>- Solicitud o resolución de impacto ambiental y/o de riesgo.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>
<p><b>Factibilidad de Servicios Hidráulicos.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 4, fracción XV y 62 de la Ley de Aguas del Distrito Federal</li> </ul>	<p>Sistema de Aguas de la Ciudad de México</p>	<p>Plazo de emisión: 15 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de solicitud DFSH-01.</li> <li>- Acta constitutiva o Ley del ISSSTE, en caso de que sea solicitado por el Instituto.</li> <li>- Poder del representante legal.</li> <li>- Documento en el que conste la asignación del inmueble a favor del ISSSTE, otorgado por INDAABIN.</li> <li>- Constancia de Alineamiento y número oficial.</li> <li>- Certificado Único de Zonificación,</li> <li>- Memoria descriptiva.</li> <li>- Memoria de Cálculo hidro-sanitaria.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>



<p>Instalación de toma de agua potable y conexión a drenaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 51, 66 y 72 de la Ley de Aguas del Distrito Federal</li> <li>- Artículo 128 del Reglamento de Construcciones del Distrito Federal</li> </ul>	<p>Ventanilla Única Delegacional Cusuhléemoc / Sistema de Aguas de la Ciudad de México</p>	<p>Plazo de respuesta: 8 días hábiles después de realizado el pago por la conexión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de solicitud SA-01.</li> <li>- Acta constitutiva o Ley del ISSSTE.</li> <li>- Poder del representante legal.</li> <li>- Documento en el que conste la asignación del inmueble a favor del ISSSTE, otorgado por INDAABIN.</li> <li>- Constancia de Alineamiento y número oficial.</li> <li>- Manifestación de construcción.</li> <li>- Memoria de cálculo y planos hidrosanitarios.</li> </ul> <p><b>PARA TOMA DE AGUA POTABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del recibo del pago respectivo</li> <li>- Para la reducción, cambio de ramal y cambio de lugar; copia de la última boleta pagada por consumo de agua sin adeudos anteriores.</li> </ul> <p><b>PARA CONEXIÓN DE DRENAJE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del recibo del pago respectivo.</li> <li>- Memoria de cálculo y planos hidrosanitarios, únicamente para diámetros mayores de 15 cm.</li> </ul>	<p><b>Desarrollador</b></p>
--	---	--	--	-----------------------------



<p>Registro de Manifestación de Construcción Tipo C.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos fracción IV, 52, 87, fracción VI de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal</li> <li>- Artículos 47, 48, 50, 51, fracción III, 53, 61 del Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal</li> </ul>	<p>Delegación Cuauhtémoc</p>	<p>Plazo de respuesta: Inmediato por tratarse de un registro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Oficial de Registro DU-00.</li> <li>- Acta constitutiva / Decreto de creación ISSSTE.</li> <li>- Poder del representante legal o nombramiento.</li> <li>- Identificación del representante legal.</li> <li>- Título de propiedad del predio (o documento con el que se acredite su legal posesión).</li> <li>- Constancia de Alineamiento y número oficial.</li> <li>- Certificado Único de Zonificación.</li> <li>- Dictamen Favorable de Impacto Urbano.</li> <li>- Factibilidad de Servicios Hidráulicos emitido por SACM.</li> <li>- Pago de derechos del registro, análisis y estudio (artículo 185 del Código Financiero del Distrito Federal), en su caso de los aprovechamientos para mitigar afectaciones ambientales y viales y de derechos por la instalación de tomas de agua y conexión a la red de drenaje.</li> <li>- Pago de derechos (artículo 302 del Código Financiero del Distrito Federal).</li> <li>- Aviso de Ejecución de Obra ante SMADF.</li> <li>- Autorización de Impacto Ambiental.</li> <li>- Constancia de no adeudos de impuesto predial.</li> <li>- Constancia de no adeudos por servicios de agua.</li> <li>- Proyecto arquitectónico.</li> <li>- Proyecto estructural.</li> <li>- Proyecto de instalaciones.</li> <li>- Libro de Bitácora de Obra Foliado.</li> <li>- Carta responsiva del Director Responsable de obra.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>
<p>Aviso de Terminación de Obra / Manifestación de Construcción Tipo C.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 54, 65, 68 y 70 del Reglamento de Construcciones del Distrito Federal</li> </ul>	<p>Delegación Cuauhtémoc</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato DU-00</li> <li>- Registro de Manifestación de Construcción Tipo C.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>

Handwritten signature and a circular stamp containing the number '11'.

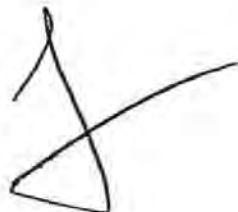
Handwritten mark resembling the number '2'.

<p>Licencia de Construcción Especial / Andamios y Tapias que invadan la acera en medida superior a 0.5 metros y para realizar excavaciones y cortes de más de un (1) metro de profundidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 52 y 87 fracción VI de Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal</li> <li>- Artículos 10, 12, 18, 55, 57, 58, 61 del Reglamento Construcciones para el Distrito Federal</li> </ul>	<p>Delegación Cuauhtémoc</p>	<p>Plazo de respuesta: 24 horas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato oficial de solicitud DGAU-04</li> <li>- Identificación oficial vigente con fotografía.</li> <li>- Comprobante de pago de derechos (se presenta después de autorizada la licencia y previo a su entrega).</li> <li>- Constancias de no adeudo de las contribuciones a que se refieren los artículos 20 y 248, fracción VIII del Código Fiscal del Distrito Federal;</li> <li>- En caso de personas morales Acta Constitutiva debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y Comercio y Poder Notarial del representante legal.</li> </ul> <p>Para excavaciones o cortes cuya profundidad sea mayor de un metro, tapia que invadan la acera en una medida superior a 0.5 m, obras o instalaciones temporales propiedad privada y en la vía pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobantes de pago de derechos;</li> <li>- Responsiva del Director Responsable de Obra.</li> <li>- Ubicación y características principales de la obra.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>
<p>Aviso de Terminación de Obra / Licencias de Construcción Especial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 54, 65, 68 y 70 del Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal</li> </ul>	<p>Delegación Cuauhtémoc</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de aviso.</li> <li>- Licencia de Construcción especial y sus prórrogas</li> <li>- De ser el caso, planos que contengan modificaciones respecto de las obras autorizadas.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>

<p><b>Autorización en Materia de Impacto Ambiental / Manifestación de Impacto Ambiental General</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 44, 45, 46, 47 de la Ley Ambiental del Distrito Federal</li> <li>- Artículos 6, inciso (D) fracción II e inciso (N), 33, 36, fracciones I y III, 37, 39, 40, 42, 45, 46, 67, 71 del Reglamento de Impacto Ambiental y Riesgo</li> <li>- Acuerdo que establece listado de Obras y Actividades que requieren autorización de impacto ambiental</li> </ul>	<p>SMADF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de solicitud DGRA-DEIA-104.</li> <li>- Manifestación de Impacto Ambiental.</li> <li>- Pago de derechos.</li> <li>- Copia de escritura constitutiva o Ley del ISSSTE, en caso de que lo solicite el instituto.</li> <li>- Poder del Representante Legal.</li> <li>- Identificación oficial del representante legal.</li> <li>- Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo.</li> <li>- Escritura o contrato ante notario que acredite la propiedad o posesión del predio.</li> <li>- Constancia de Alineamiento y Número Oficial.</li> <li>- Resumen ejecutivo de la Manifestación de Impacto Ambiental.</li> <li>- Plano de localización del predio en donde se pretende desarrollar el proyecto.</li> <li>- Curriculum Vitae del prestador de servicios de evaluación.</li> <li>- Plan de Manejo de Residuos Sólidos para trámites de Impacto Ambiental.</li> <li>- Memoria técnica del proyecto.</li> <li>- Plan de manejo de residuos sólidos para trámites de impacto ambiental.</li> <li>- Plano de localización del proyecto.</li> <li>- Plano topográfico.</li> <li>- Estudio de mecánica de suelos.</li> <li>- Fotografías del predio.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>
<p><b>AUTORIZACIONES PARA EL USO, OCUPACIÓN Y OPERACIÓN DEL PROYECTO</b></p>				
<p><b>Autorización de Uso y Ocupación.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 65 y 70 del Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal</li> </ul>	<p>Delegación Cuauhtémoc</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Manifestación de Construcción Tipo C.</li> <li>- Aviso de Terminación de Obra.</li> <li>- Formato oficial.</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>
<p><b>Visto bueno de Seguridad y Operación.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 34, 35, 36, 38, 39, 68, 69, 70 y 72 del Reglamento de Construcciones del Distrito Federal</li> </ul>	<p>SEDUVI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Manifestación de Construcción Tipo C.</li> <li>- Aviso de Terminación de Obra.</li> <li>- Formato oficial</li> </ul>	<p>Desarrollador</p>



<b>Registro de Constancia Seguridad Estructural.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículo 36, fracción I, inciso (a), 38, fracción I, inciso (e), 39, fracción I, incisos (a) y (f), 71, 73, fracción IV del Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal</li> </ul>	SEDUVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta responsiva del corresponsable en Seguridad Estructural.</li> <li>- Carta responsiva y Carnet del Director Responsable de Obra.</li> <li>- Acta constitutiva o Ley del ISSSTE, en caso de que lo solicite el Instituto.</li> <li>- Poder del representante legal.</li> <li>- Identificación del representante legal.</li> <li>- Registro de Manifestación de Construcción Tipo C.</li> </ul>	<b>Desarrollador</b>
<b>Licencia Ambiental Única</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Artículos 61 Bis, 61 Bis 2, 61 Bis 3, 61 Bis 4, 61 Bis 5, 123, 135, 157 de la Ley Ambiental del Distrito Federal</li> <li>- Artículos 23; 32; 55, 59, fracción III de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal</li> </ul>	SMADF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plazo de Emisión: 20 días hábiles</li> <li>- Formato de Solicitud.</li> <li>- Acta constitutiva del solicitante o Ley del ISSSTE en caso de que lo solicite el Instituto.</li> <li>- Copia de la cedula de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.</li> <li>- Poder del representante legal.</li> <li>- Título con el que se acredite propiedad o legal posesión del inmueble.</li> <li>- Estudios de emisiones a la atmósfera.</li> <li>- Estudios de descarga de aguas residuales.</li> <li>- Análisis de ruido y vibraciones.</li> <li>- Plan de manejo de residuos sólidos.</li> <li>- Croquis de localización.</li> <li>- Diagramas de operación y funcionamiento.</li> <li>- Plan de reducción de emisiones.</li> </ul>	<b>Desarrollador</b>



ANEXO 21

El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"

C. Juan Carlos Nava Gómar  
APODERADO "A"

C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
ApoDERado "B"

Obligados Solidarios

Tradeco Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías

Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

Por "EL ISSSTE"

Mtro. Luis Antonio Ramírez Pineda  
Director de Finanzas



**ANEXO 22**

**PERMISO ADMINISTRATIVO TEMPORAL A TÍTULO ONEROSO  
RESPECTO DE INMUEBLE**

SERA PROPORCIONADO A "EL DESARROLLADOR" DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS  
HÁBILES POSTERIORES A LA FIRMA DEL CONTRATO.

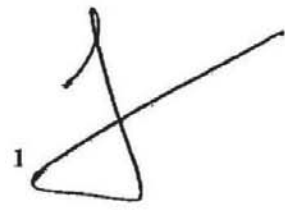
ANEXO 23

REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS SECUNDARIOS


REQUISITOS



1



2





## Contenido

1.-	Introducción.....	3
2.-	Requerimientos de la Prestación de los Servicios Secundarios.....	3
2.1.-	Requerimientos del Servicio de Estacionamiento.....	3
2.1.1.-	Objetivo .....	3
2.1.2.-	Alcance y ámbito de aplicación .....	3
2.1.3.-	Requerimientos generales del Servicio.....	3
2.1.4.-	Especificaciones técnicas del Servicio .....	5
2.1.5.-	Manual de Operación del Servicio. ....	6
2.1.5.1.-	Ajuste con Modelo de Gestión Hospitalario y elaboración de los protocolos de enlace necesarios .....	7
2.2.-	Requerimientos del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos .....	7
2.2.1.-	Objetivo .....	7
2.2.2.-	Alcance y ámbito de aplicación .....	7
2.2.3.-	Requerimientos generales del Servicio.....	9
2.2.4.-	Especificaciones técnicas del Servicio .....	9
2.2.5.-	Manual de Operación del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos. 12	
2.2.5.1.-	Ajuste con Modelo de Gestión del Hospital y elaboración de los protocolos de enlace necesarios .....	13
2.3.-	Requerimientos del Servicio de Máquinas Expendedoras .....	13
2.3.1.-	Objetivo .....	13
2.3.2.-	Alcance y ámbito de aplicación. ....	13
2.3.3.-	Requerimientos generales del Servicio.....	13
2.3.4.-	Especificaciones técnicas del Servicio. ....	14
2.3.5.-	Manual de operación del Servicio de Máquinas Expendedoras.....	15
2.3.5.1.-	Ajuste con Modelo de Gestión del Hospital. ....	16
2.4.-	Requerimientos del Servicio de Cafetería. ....	16
2.4.1.-	Objetivo. ....	16
2.4.2.-	Alcance y ámbito de aplicación. ....	16
2.4.3.-	Especificaciones técnicas del Servicio. ....	17
2.4.3.1.-	Equipamiento y Menaje.....	17
2.4.3.2.-	Alimentación.....	18
2.4.3.3.-	Prestación del Servicio.....	19
2.4.3.4.-	Establecimiento de controles. ....	19
2.4.3.5.-	Condiciones higiénicas.....	19
2.4.4.-	Manual de Operación del Servicio de Cafetería.....	20
2.4.4.1.-	Ajuste con Modelo de Gestión del Hospital y elaboración de los protocolos de enlace necesarios .....	20

## 1.- Introducción

Se consideran Servicios Secundarios todas aquellas actividades de "EL DESARROLLADOR" respecto de la operación de servicios y espacios que no se consideran complementarios a los servicios de atención médica mencionados en el Anexo 10 (*Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica*).

Dada la naturaleza de dichos servicios, "EL DESARROLLADOR" deberá presentar un plan de negocios para estos servicios, el cual estará sujeto a aprobación por parte de la Dirección del Hospital.

Los lineamientos para el Modelo de Gestión de "EL DESARROLLADOR", indicados en el Anexo 10 (*Requerimientos de Servicios Complementarios a los Servicios de Atención Médica*), también aplican para la prestación de los Servicios Secundarios.

"EL DESARROLLADOR" será el responsable ante "EL ISSSTE" por la prestación de los Servicios aun cuando estos sean subcontratados.

## 2.- Requerimientos de la Prestación de los Servicios Secundarios

### 2.1.- Requerimientos del Servicio de Estacionamiento

#### 2.1.1.- Objetivo

Establecer los requerimientos mínimos para la gestión y control de todos los cajones o lugares de estacionamiento del Hospital.

#### 2.1.2.- Alcance y ámbito de aplicación

El servicio de estacionamiento se prestará las 24 horas al día, todos los días al año, e incluirá, las siguientes funciones:

- Gestión de tráfico en el área del estacionamiento para asegurar una circulación fluida, así como el acceso y salida adecuados en todo momento.
- Realización de tareas administrativas y cobro a los usuarios.
- Estacionamiento seguro, tanto para las personas como para los vehículos.

#### 2.1.3.- Requerimientos generales del Servicio

Se deberán considerar las siguientes actividades:

- Control del área de estacionamiento y del equipamiento necesario para su correcto funcionamiento.
- Señalización adecuada, incluyendo las zonas reservadas para vehículos colectivos y de personal del Hospital.

- Mantenimiento de las áreas de estacionamiento.
- Funciones administrativas que incluyen:
  - Gestión administrativa en general (trámite de permisos y licencias, etc.).
  - Cobro de las tarifas establecidas.
  - Trámites de reclamaciones.
- Verificación del cumplimiento con los reglamentos vigentes en materia de estacionamientos, en lo relativo a seguridad, número y tipo de cajones de estacionamiento, prevención de incendios, eliminación de barreras arquitectónicas, ventilación (para evitar que los gases de combustión afecten a las personas), etc.
- Se deberá evitar la congestión del tráfico en las circulaciones internas del estacionamiento. Se establecerán límites de velocidad de acuerdo con los lineamientos de Protección Civil del "ISSSTE".
- Las rutas de evacuación deberán ser acordadas con la Unidad Interna de Protección Civil del Hospital en coordinación con la Dirección General de Protección Civil del Distrito Federal y deberán estar debidamente señalizadas para que no exista ninguna interferencia en las mismas.

Se podrá implantar cualquier modalidad de estacionamiento de vehículos ligeros, excepto la modalidad de pensiones.

El número de lugares de estacionamiento, así como la superficie total del estacionamiento, deberá cumplir con la normatividad vigente correspondiente.

"EL DESARROLLADOR" deberá reservar un determinado número de cajones de estacionamiento fijos para el Personal del "ISSSTE", que será determinado de acuerdo con la plantilla de su personal por turno, personal de guardia, consultas diarias, número de camas, etc. Se considerará en principio que un 40% de los lugares de estacionamiento será reservado para el Personal del "ISSSTE".

"EL DESARROLLADOR" propondrá el número de lugares que utilizará para su personal, el cual deberá ser aprobado por la Dirección del Hospital.

Dentro del concepto de sustentabilidad, se deberán considerar a futuro lugares de estacionamiento para coches eléctricos, dotados de conexión.

El régimen de funcionamiento deberá favorecer la circulación de vehículos, particularmente en las horas de mayor demanda, y respetar en todo caso los lugares de estacionamiento que se establezcan como lugares reservados para el Personal del ISSSTE.

El cobro del servicio se realizará en función del tiempo de utilización del estacionamiento, expresado en horas, debiendo proponerse la tarifa como parte de la memoria técnica del Servicio y estableciéndose las siguientes modalidades como mínimo:

- Tarifa por hora o fracción de utilización para público en general.
- Tarifa especial de día completo para público en general.
- Lugares de estacionamiento sin costo (lugares asignados para el "ISSSTE", lugares asignados para "EL DESARROLLADOR", lugares reservados para emergencias, etc.).

Las tarifas del estacionamiento se deberán presentar en el plan de negocios basadas en el mercado y estarán sujetas a aprobación por parte de la Dirección del Hospital.

En la regulación del servicio deben indicarse los lineamientos relativos por el extravío de tickets.

El estacionamiento permanecerá abierto todos los días del año las 24 horas del día.

"EL DESARROLLADOR" estará obligado a realizar el mantenimiento de la señalización, tanto vertical como horizontal, así como de todos los lugares de estacionamiento de vehículos (reservados y para el público en general).

"EL DESARROLLADOR" deberá proponer tipo y cantidad de máquinas de cobro para el Servicio de estacionamiento. El costo de las mismas deberá integrarlo a su propuesta de plan de negocios para dicho Servicio.

"EL DESARROLLADOR" mantendrá en perfecto estado las máquinas para el cobro del estacionamiento en efectivo, debiendo tener presencia física de personal en caso de fallo de las máquinas de cobro, mecanismos de salida/entrada, etc.

Se reservarán lugares para conductores discapacitados y se asegurará que los mecanismos de entrada y salida sean diseñados de forma que puedan ser utilizados por dichos conductores.

"EL DESARROLLADOR" determinará los espacios reservados del estacionamiento para conductores con discapacidad, conforme con la normatividad vigente aplicable.

"EL DESARROLLADOR" deberá tomar todas las medidas de seguridad necesarias, para evitar o minimizar los robos y daños de vehículos en el estacionamiento. De cualquier manera, "EL DESARROLLADOR" deberá otorgar un seguro por robo total a los usuarios.

"EL DESARROLLADOR" deberá realizar mensualmente una encuesta de satisfacción a los usuarios, registrando los resultados en el Centro de Atención al Usuario.

#### **2.1.4.- Especificaciones técnicas del Servicio**

"EL DESARROLLADOR" deberá mantener todos los accesos, salidas y vías de circulación internas libres de obstrucciones, facilitando una circulación fluida en todo momento.



"EL DESARROLLADOR" deberá retirar, a su costo, los elementos que obstruyan la circulación, y retirará los vehículos mal estacionados o presumiblemente abandonados.

"EL DESARROLLADOR" deberá responder las quejas de los usuarios, de conformidad con los procedimientos establecidos para el Servicio.

"EL DESARROLLADOR" deberá mantener y reponer cuando sea necesario, todo el Equipamiento relacionado con la prestación del Servicio (plumas de accesos y salidas, máquinas de cobro, etc.)

"EL DESARROLLADOR" deberá implementar medidas de control que minimicen el riesgo de congestionamientos y sean adecuadas para gestionar el tráfico en horas pico.

"EL DESARROLLADOR" deberá inspeccionar regularmente las instalaciones y las vialidades del estacionamiento, procediendo a reparar lo necesario (iluminación, vías de desagüe, etc.)

Las normas de funcionamiento del estacionamiento deberán ser visibles al público, así como las tarifas a aplicar por la utilización del servicio.

Las dimensiones de los cajones deben cumplir la normatividad vigente aplicable para estacionamientos. Los cajones para discapacitados, mujeres embarazadas etc., deben tener las dimensiones que permitan el uso de sillas de ruedas, carritos, etc., debiendo situarse cerca de rampas de acceso a entradas y salidas.

#### 2.1.5.- Manual de Operación del Servicio.

"EL DESARROLLADOR" deberá elaborar y entregar para su aprobación 6 (seis) meses antes de la Fecha Programada de Inicio de Servicios, el Manual de Operación del Servicio de Estacionamiento el que deberá ser validado por "EL ISSSTE" de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Anexo 5 (*Procedimiento de Revisión*), y deberá incluir como mínimo, aunque no de manera excluyente:

- Propuesta de subdivisión de las Instalaciones del Hospital a los efectos de las prestaciones del Servicio, en un todo de acuerdo con en el Anexo 8 (*Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional*).
- Política Medioambiental, vinculada a las actividades del Servicio.
- Programas de Rutinas del Servicio
- Definición y mapa de procesos
- Interacción con otros procesos y/o Servicios
- Detalle del recurso físico a proveer
  - Software, hardware, etc.
  - Herramientas, Equipos, intercomunicadores, elementos de protección general y personal, etc.

- Listados de Insumos, adjuntando sus fichas técnicas, en función de la Legislación vigente aplicable
- Recurso humano
  - Organización
  - Plantilla de personal con definición de perfiles, cargos, responsabilidades y funciones principales
- Horarios y turnos de prestación
- Procedimientos e instructivos específicos para cada tipo de proceso y sub proceso del Servicio, con los correspondientes diagramas de flujos que deberán referirse como mínimo a:
  - Gestión de tráfico
  - Administración y cobro
  - Seguridad
- Procedimientos de control interno o Programa de Auditoría de Calidad
- Procedimientos correctivos y reactivos
- Plan de Contingencia del Servicio

#### **2.1.5.1.- Ajuste con Modelo de Gestión Hospitalario y elaboración de los protocolos de enlace necesarios**

..... Durante las Actividades Previas del Desarrollador, y previo a la presentación del Manual de Operación, "EL DESARROLLADOR" ha de llevar adelante una serie de tareas planificadas conjuntas con la Dirección del Hospital, que le permita adquirir un conocimiento cabal del Modelo de Gestión de su cliente y de las actividades que se realizan en el Instituto, con la finalidad de elaborar e incluir en sus procedimientos, los correspondientes protocolos de enlace que hagan compatibles ambas categorías de prestaciones, las asistenciales y las de los Servicios que se le solicitan, evitando de este modo potenciales conflictos en la implementación operativa.

#### **2.2.- Requerimientos del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos**

##### **2.2.1.- Objetivo**

Ofrecer la gestión integral de locales comerciales y cajeros automáticos dentro de las instalaciones del Hospital, para asegurar el nivel de excelencia de la prestación, en estricto cumplimiento de lo establecido por la Legislación vigente aplicable.

Establecer las condiciones de funcionamiento para garantizar un buen servicio de atención a usuarios de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad y calidad.

##### **2.2.2.- Alcance y ámbito de aplicación**

Es responsabilidad del "EL DESARROLLADOR" diseñar y proveer la totalidad de los recursos necesarios para implementar, el Servicio Locales Comerciales y Cajeros Automáticos, de acuerdo a los requerimientos establecidos.



Los Cajeros Automáticos son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a clientes y usuarios realizar retiros, consultas de movimientos y saldos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, dispositivos móviles, que deben cumplir con lo establecido en los presentes requerimientos. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (*Automated Teller Machine*).

Es responsabilidad De "EL DESARROLLADOR" contratar los servicios necesarios para los Cajeros Automáticos, previa autorización de "EL ISSSTE".

Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente, las entidades de intermediación financieras que cuentan con licencia de funcionamiento vigente.

El Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos abarca los espacios destinados a los locales y a los Cajeros Automáticos en las Instalaciones del Hospital.

"EL DESARROLLADOR", debe proporcionar al espacio físico destinado a los locales comerciales y los Cajeros Automáticos, con las condiciones eléctricas, de ventilación, aire acondicionado y otras necesarias, para la instalación del equipamiento requerido y para la operación confiable y segura de la misma.

"EL DESARROLLADOR" será responsable de la operación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las instalaciones y del Equipamiento de los locales comerciales como también de la seguridad del sector, los productos en exhibición y del personal y usuarios del mismo.

"EL DESARROLLADOR", será responsable de la operación, mantenimiento y correcto funcionamiento de los Cajeros Automáticos.

La limpieza general exterior y la recolección de los residuos producidos en los locales comerciales y cajeros automáticos, será realizada por los servicios correspondientes (Servicio de Limpieza y Servicio de Gestión de Residuos), de acuerdo con horarios, rutinas y procedimientos establecidos en el Manual de Operación de dichos Servicios.

La limpieza específica del interior, así como de los artículos y mobiliario de los locales comerciales y Cajeros Automáticos, quedará a cargo exclusivamente del personal del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros automáticos.

**NOTA:** "EL DESARROLLADOR" presentará un plan de negocios para el Servicio Locales Comerciales y Cajeros Automáticos, que contemple una oferta competitiva y conveniente.

La política tarifaria propuesta en cuanto a la ecuación costo – beneficio, deberá resultar provechosa para ambas partes: "EL DESARROLLADOR" y "EL ISSSTE". La misma será oportunamente aprobada por la Dirección del Hospital en ocasión de la revisión y aprobación del Manual de Operación del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos.

"EL DESARROLLADOR" diseñará y ejecutará los Programas de Rutinas para el Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos, así como las correspondientes acciones correctivas y reactivas de control interno y de contingencia, a fin de mantener las Instalaciones tanto interiores como exteriores en óptimas condiciones y libres de todo tipo de amenazas específicas, las cuales presentará para aprobación de la Dirección del Hospital.

### 2.2.3.- Requerimientos generales del Servicio

"EL DESARROLLADOR" debe diseñar, instalar e implementar un sistema informático que permita gestionar eficientemente los sub procesos del servicio, y seguir el desarrollo de las Solicitudes de Servicio que le haga llegar el Centro de Atención al Usuario (CAU), referidas a las tareas de su incumbencia.

"EL DESARROLLADOR" debe proveer la totalidad de espacios, mobiliario, hardware, software, indumentaria, expositores, mostradores, equipos de facturación, etiquetadoras de precios, y todo tipo de recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio, en cumplimiento de la totalidad de los requerimientos establecidos.

"EL DESARROLLADOR" deberá considerar instalaciones para los Servicios Públicos independientes de las Instalaciones del Hospital.

"EL DESARROLLADOR" debe cumplir con las especificaciones técnicas de instalación y con las recomendaciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante del Cajero Automático y/o la institución financiera.

Todo Cajero Automático debe estar debidamente señalizado con el logotipo de la entidad financiera a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

Los Cajeros Automáticos deben contar con las medidas de seguridad establecidas en la Legislación aplicable vigente y/o en las normativas propias de cada institución financiera que los provee.

### 2.2.4.- Especificaciones técnicas del Servicio

"EL DESARROLLADOR" debe garantizar el personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir apropiadamente con lo establecido para este servicio.

Asimismo, presentará oportunamente para su aprobación, y como parte integrante del Manual de Operación del Servicio la estructura organizativa y plantilla del personal del servicio responsable de llevar adelante los procesos del mismo, con perfiles, cargos, responsabilidades y funciones principales

El Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos, ha de proveerse en función de los correspondientes Programas de Rutinas que elabore oportunamente "EL DESARROLLADOR", integre al correspondiente Manual de Operación, y haga llegar para aprobación por parte de "EL ISSSTE", en los plazos establecidos.



Los citados Programas deben incluir las correspondientes propuestas de horarios para los locales comerciales, a fin de que las mismas sean evaluadas oportunamente y deben cubrir el horario de visita de público del Hospital. Los Cajeros Automáticos estarán disponibles las 24 horas del día todos los días del año.

“EL DESARROLLADOR” será responsable de diseñar e implementar para el Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos, como mínimo, y no de manera excluyente, la totalidad de los siguientes procesos y sub procesos, siempre en cumplimiento de la totalidad de la Legislación vigente aplicable.

“EL DESARROLLADOR” presentará una propuesta de gestión de operación, administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar la disponibilidad de los espacios de los locales comerciales y Cajeros Automáticos y de su atención, teniendo en cuenta que se espera un servicio de alta calidad.

Dicha propuesta será presentada a “EL ISSSTE”, en una primera instancia de manera general en oportunidad de la Propuesta, y posteriormente de manera detallada para la revisión y aprobación del Manual de Operación del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros automáticos.

**Nota:** Debe tenerse en cuenta que de acuerdo al sistema propuesto por “EL DESARROLLADOR” y aprobado por la Dirección del Hospital, será necesario modificar algunos de los procedimientos para los cuales se establecen los Indicadores del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros automáticos, durante el período de aprobación del Manual de Operación del Servicio.

“EL DESARROLLADOR” deberá presentar para su aprobación, el listado de productos y precios a comercializar con anterioridad a la Fecha de Inicio de los Servicios, y cada vez que se produzca alguna modificación, antes de implementar los cambios.

Todos los productos exhibidos deberán estar en óptimas condiciones de limpieza y conservación.

Los precios deben estar actualizados y expuestos de manera fácilmente accesibles.

Con anterioridad a la Fecha de Inicio de los Servicios se debe consensar con la Dirección del Hospital, la o las modalidades de cobro de los productos a comercializar.

“EL DESARROLLADOR” deberá garantizar el aprovisionamiento continuo de los productos para la venta, a fin de garantizar fluidez en la prestación del Servicio.

Asimismo, deberá cumplir con los horarios de recepción y descarga de los productos, que se deberán realizar en las áreas establecidas para tales fines.

Se deberán respetar los procedimientos establecidos en cuanto a la devolución de los productos en los que se detecten anomalías o que no presenten las condiciones de calidad adecuadas.

"EL DESARROLLADOR" elaborará y entregará en los plazos estipulados, todo tipo de reportes, informes y/o registros que le sean requeridos, por la Dirección del Hospital, "EL ISSSTE", o por cualquier autoridad competente a quien el Hospital este obligado a presentar información con relación al desempeño del Servicio.

Se deben elaborar procedimientos determinados, para responder ante la falla de una rutina programada (correctivos), y/o ante cualquier tipo de falla imprevista, aumento no planeado de la demanda de productos, o similares (reactivos).

Los procedimientos anteriores se incluirán en el correspondiente Manual de Operación del Servicio que "EL DESARROLLADOR" debe presentar oportunamente para aprobación por parte de la Dirección del Hospital.

Las acciones asociadas a situaciones no previstas o emergencias, y los procedimientos asociados a éstas, han de ser incluidos en el correspondiente Plan de Contingencia del Servicio integrado al citado Manual de Operación.

"EL DESARROLLADOR" debe elaborar e integrar al correspondiente Manual de Operación del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos, procedimientos de control interno del Servicio, como parte del Sistema de Control de Gestión.

"EL DESARROLLADOR" debe realizar un Estudio de Riesgos del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos, en función del cual ha de estructurar el correspondiente Plan de Contingencia y los procedimientos asociados al mismo, los cuales se deben integrar al Manual de Operación del Servicio.

Para los Cajeros Automáticos se deberá considerar:

"EL DESARROLLADOR" debe implementar programas de monitoreo continuo y mantenimiento de sus espacios y de los Cajeros Automáticos instalados en éstos, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de seguridad, vigilancia y soporte.

- "EL DESARROLLADOR" debe mantener un registro histórico de incidentes que hayan afectado la seguridad física de los Cajeros Automáticos, así como de los casos reportados que hayan afectado la integridad o los recursos de los usuarios.
- "EL DESARROLLADOR", debe incorporar en su plan de trabajo anual la evaluación del funcionamiento de los Cajeros Automáticos y los sistemas relacionados a éstos.
- "EL DESARROLLADOR" debe asegurarse del servicio de aprovisionamiento de los Cajeros Automáticos por parte de la institución financiera, a fin de garantizar fluidez en la prestación del Servicio.
- Asimismo, deberá cumplir con los horarios, que se deberán realizar en las áreas establecidas para tales fines.

“EL DESARROLLADOR” deberá considerar un espacio adjunto a los locales comerciales para la instalación de teléfonos públicos, para los cuales se deberá considerar lo siguiente:

- El servicio de teléfonos públicos estará soportado mediante el operador del servicio telefónico, la red de distribución de cableado, los terminales telefónicos y todos aquellos equipos y sistemas necesarios para su correcto funcionamiento.
- Deberán existir indicaciones claras de las tarifas y procedimientos para su uso.
- La ubicación de los teléfonos públicos será la que indique la Dirección del Hospital.
- Los teléfonos públicos no podrán recibir llamadas entrantes del exterior.
- El sistema permitirá descontar en tiempo real el consumo telefónico correspondiente a las llamadas salientes, cortando la llamada al finalizar el crédito previo aviso acústico. La tarifa del consumo se realizará a partir de la señal de tarifa proporcionada por el operador del servicio telefónico.
- Los teléfonos públicos dispondrán de un *display* en el que se visualizará el crédito remanente y éstas deberán funcionar de forma mixta basándose en un sistema de tarjeta de prepago y con monedas.
- En caso de utilización de monedas, al finalizar la llamada, la cabina devolverá las monedas no consumidas.

#### 2.2.5.- Manual de Operación del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos.

“EL DESARROLLADOR” debe elaborar y entregar para su aprobación 6 (seis) meses antes de la Fecha Programada de Inicio de Servicios, el Manual de Operación del Servicio de Locales Comerciales y Cajeros Automáticos, el que deberá ser validado por “EL ISSSTE” de acuerdo a los Procedimientos de Revisión y deberán incluir como mínimo, aunque no de manera excluyente:

- Programas de Rutinas del Servicio
  - Listado de productos y precios
  - Definición y mapa de procesos
  - Interacción con otros procesos y/o servicios
  - Detalle del recurso físico a proveer
    - Software, hardware, etc.
    - Mobiliario, expositores, mostradores, equipos de facturación, etiquetadora de precios, etc.
- Recurso humano
  - Organización
  - Plantilla de personal con definición de perfiles, cargos, responsabilidades y funciones principales
- Horarios y turnos de prestación
- Procedimientos e instructivos específicos para cada tipo de proceso y sub proceso del Servicio, con los correspondientes diagramas de flujo
- procedimientos de control interno o Programa de Auditoria de Calidad
- Plan de Contingencia del Servicio

### 2.2.5.1.- Ajuste con Modelo de Gestión del Hospital y elaboración de los protocolos de enlace necesarios

Durante las Actividades Previas del Desarrollador, y previo a la presentación del Manual de Operación, "EL DESARROLLADOR" ha de llevar adelante una serie de tareas planificadas conjuntas con el personal del Hospital, que le permita adquirir un conocimiento cabal del Modelo de Gestión de su cliente y de las actividades que se realizan en el Instituto, con la finalidad de elaborar e incluir en sus procedimientos, los correspondientes protocolos de enlace que hagan compatibles ambas categorías de prestaciones, las asistenciales y las de los Servicios que se le solicitan, evitando de este modo potenciales conflictos en la implementación operativa.

### 2.3.- Requerimientos del Servicio de Máquinas Expendedoras

#### 2.3.1.- Objetivo

Establecer los requerimientos mínimos para la instalación y aprovechamiento de máquinas expendedoras de bebidas (frías y calientes) y productos alimenticios sólidos.

#### 2.3.2.- Alcance y ámbito de aplicación.

La oferta de servicios debe garantizar, entre otros, el suministro de alimentos y bebidas con baja densidad calórica, evitando los productos "chatarra" y conforme a las recomendaciones de la norma NOM-043-SSA2-2012, incluyendo:

- Agua
- Bebidas frías
- Bebidas calientes
- Sándwiches.
- Bocadoillos.
- Postres y fruta.
- Otros que autorice la Dirección del Hospital.

#### 2.3.3.- Requerimientos generales del Servicio.

El Servicio de Máquinas Expendedoras deberá estar disponible las 24 horas del día durante todo el año.

"EL DESARROLLADOR" deberá presentar la propuesta del número, tipo, características y ubicación de las máquinas expendedoras que proponga instalar en el Hospital, en función de su plan de negocio para el servicio, la cual deberá ser aprobada por la Dirección del Hospital.

"EL DESARROLLADOR" deberá presentar para aprobación de la Dirección del Hospital, la oferta de productos, tanto sólidos como líquidos (fríos y calientes) de baja densidad calórica a ser suministrados a través de las máquinas.



El pago en las máquinas deberá ser con monedas o con tarjeta de pago.

“EL DESARROLLADOR” deberá asegurar que en todas las máquinas figura una indicación claramente visible de cómo operar las máquinas, lista de precios y cómo actuar en caso de reclamaciones o consultas.

La Dirección del Hospital dará previamente su autorización al tipo de máquina que se va a instalar, las cuales deberán reunir los siguientes requisitos:

- Baja en ruido.
- Control digital de temperatura.
- Control de la caducidad de los productos.

La sustitución de ninguna máquina produce Solicitud de Variación, con excepción de que dicha sustitución sea solicitada por la Dirección del Hospital antes de que se produzca el vencimiento de su "vida útil", según parámetros establecidos por el fabricante de la misma.

La Dirección del Hospital podrá ordenar el retiro y/o sustitución de una máquina o producto en cualquier momento, siempre que exista causa justificada.

La lista de precios de los productos suministrados por máquinas expendedoras debe ser aprobada por la Dirección del Hospital.

“EL DESARROLLADOR” será el único responsable de cualquier incidencia en relación con la prestación del servicio.

“EL DESARROLLADOR” deberá contar con todas las autorizaciones requeridas para el ejercicio de la actividad.

Las máquinas deberán ubicarse en espacios dedicados específicamente para dicho fin, con inclusión de botes de basura en su entorno inmediato, para la recolección de todos los desechos, de fácil limpieza, con señalización adecuada y que, en todo caso, queden perfectamente integradas en la arquitectura del entorno, no rompiendo la estética del edificio.

La instalación de máquinas expendedoras de cualquier tipo de productos o realización de cualquier otra actividad no indicada en el presente documento, deberá ser autorizada expresamente por la Dirección del Hospital.

Las máquinas ubicadas en zonas de acceso restringido para trabajadores deberán ofrecer precios especiales reducidos.

#### 2.3.4.- Especificaciones técnicas del Servicio.



“EL DESARROLLADOR” deberá efectuar el mantenimiento y limpieza de las máquinas, así como de la zona próxima a la máquina. Asimismo deberá garantizar la existencia de botes de basura en su entorno inmediato.

Los productos que se oferten deberán indicar todas sus especificaciones en cuanto a contenido calórico, tamaño de la porción, composición, fecha de caducidad y precio.

Los productos se repondrán en cada una de las diferentes máquinas siempre que sea necesario, para evitar el desabasto de algún producto, realizando un control exhaustivo de las fechas de caducidad de los alimentos y sus precios.

### **2.3.5.- Manual de operación del Servicio de Máquinas Exendedoras.**

“EL DESARROLLADOR” deberá elaborar y entregar para su aprobación 6 (seis) meses antes de la Fecha Programada de Inicio de Servicios, el Manual de Operación del Servicio de Máquinas Exendedoras, el que deberá ser validado por la Dirección del Hospital de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Anexo 5 (*Procedimientos de Revisión*) y deberán incluir como mínimo, aunque no de manera excluyente:

- Programas de Rutinas del Servicio
- Definición y mapa de procesos
- Interacción con otros procesos y/o servicios
- Detalle del recurso físico a proveer
  - Software, hardware, etc.
  - Equipos de fotocopiado, escaneado, impresión, fax, etc.
  - Herramientas, intercomunicadores, etc.
    - Listados de insumos en función de la Legislación vigente aplicable y los Manuales de cada Equipo.
- Recurso humano
  - Organización
  - Plantilla de personal con definición de perfiles, cargos, responsabilidades y funciones principales
- Horarios y turnos de prestación
  - Procedimientos e instructivos específicos para cada tipo de proceso y sub proceso del Servicio, con los correspondientes diagramas de flujo que deberán referirse como mínimo a:
    - Provisión y Reposición de Equipos
    - Soporte técnico
    - Composición de la oferta
    - Provisión de productos
    - Mantenimiento preventivo
    - Mantenimiento reactivo/Correctivo
- procedimientos de control interno o Programa de Auditoria de Calidad
- Plan de Contingencia del Servicio

### 2.3.5.1.- Ajuste con Modelo de Gestión del Hospital.

Durante las Actividades Previas del Desarrollador, y previo a la presentación del Manual de Operación, "EL DESARROLLADOR" ha de llevar adelante una serie de tareas planificadas conjuntas con el personal del Hospital, que le permita adquirir un conocimiento cabal del Modelo de Gestión de su cliente y de las actividades que se realizan en la Institución, con la finalidad de elaborar e incluir en sus procedimientos, los correspondientes protocolos de enlace que hagan compatibles ambas categorías de prestaciones, las Asistenciales y las de los Servicios que se le solicitan, evitando de este modo potenciales conflictos en la implementación operativa.

### 2.4.- Requerimientos del Servicio de Cafetería.

#### 2.4.1.- Objetivo.

Establecer los requerimientos mínimos para otorgar el Servicio de Cafetería en el Hospital, para el público en general.

#### 2.4.2.- Alcance y ámbito de aplicación.

El horario para la prestación del Servicio de Cafetería será, de 07:00 a 21:00 horas o el que se acuerde con la Dirección del Hospital, todos los días del año. El horario y cualquier cambio en el mismo deberán ser aprobados por la Dirección del Hospital. Del mismo modo, serán de obligado cumplimiento para "EL DESARROLLADOR" los posibles cambios que le sean indicados por la Dirección del Hospital.

El Servicio de Cafetería es para el público en general, excepto pacientes hospitalizados.

"EL DESARROLLADOR" deberá presentar un plan de negocio para el servicio, el cual deberá ser aprobado por la Dirección del Hospital.

"EL DESARROLLADOR" deberá considerar instalaciones para los Servicios Públicos independientes de las instalaciones del Hospital.

"EL DESARROLLADOR" estará obligado a tener expuesta al público la lista de precios, los cuales deberán ser autorizados por la Dirección del Hospital.

La variación de precios no podrá ser llevada a cabo por "EL DESARROLLADOR" hasta que no se reciba la autorización escrita de la Dirección del Hospital.

Los servicios prestados por "EL DESARROLLADOR" serán cobrados directamente a los usuarios en efectivo o mediante tarjetas bancarias, de acuerdo con las tarifas autorizadas.

"EL ISSSTE" o en su caso, la Dirección del Hospital no asumen ninguna responsabilidad en caso de falta de pago del servicio de cualquiera de los usuarios.

A partir de la puesta en marcha, la realización de cualquier obra de mejora o reforma en el local, deberá de ser solicitada por escrito por "EL DESARROLLADOR", quien no podrá iniciar su ejecución hasta haber obtenido autorización, también por escrito, de la Dirección del Hospital.

El costo de la ejecución de las obras de mejoramiento, así como las reparaciones será siempre a cargo de "EL DESARROLLADOR".

"EL DESARROLLADOR" asumirá la responsabilidad de la limpieza del local e instalaciones del servicio.

También "EL DESARROLLADOR" será responsable de realizar de forma periódica y cuando se lo solicite la Dirección del Hospital, la fumigación del local e instalaciones de la Cafetería, correspondiendo los gastos de dichos trabajos a "EL DESARROLLADOR".

La instalación y el manejo de máquinas expendedoras en la Cafetería deberá ser autorizada previamente por la Dirección del Hospital y se sujetará a los requerimientos del Servicio de Máquinas Exendedoras.

La publicidad que se exponga en la Cafetería deberá ser autorizada por la Dirección del Hospital.

Está expresamente prohibido vender tabaco y bebidas alcohólicas en la Cafetería.

"EL DESARROLLADOR" deberá obtener los permisos necesarios ante las autoridades competentes, para la prestación del servicio al público en general.

#### 2.4.3.- Especificaciones técnicas del Servicio.

En la Cafetería no podrán realizarse actividades distintas a las especificadas para el Servicio.

El Servicio será tipo restaurante, con menú a la carta (saludable) orientado al público en general.

La basura se depositará en recipientes cerrados, provistos de tapadera accionada a pedal, que incluirán una bolsa de plástico desechable de las mismas características que las de residuos urbanos del Hospital, que será retirada cuando alcance un 75% de su capacidad. El propio personal de la Cafetería depositará las bolsas de basura en el lugar o contenedores autorizados por la Dirección del Hospital para dicho fin. Los recipientes y tapaderas se limpiarán con agua y cloro al menos una vez al día. Todos los residuos de la Cafetería serán clasificados, almacenados y evacuados del Hospital, conforme la legislación vigente y la normativa interna del Hospital para el manejo de residuos. Los aceites usados deben disponerse conforme a la Legislación aplicable.

#### 2.4.3.1.- Equipamiento y Menaje.



"EL DESARROLLADOR" proporcionará el equipamiento, los aparatos y materiales que considere necesarios para la prestación del servicio, y que deberá incluir y relacionar en su oferta. La Dirección del Hospital podrá indicar en cualquier momento, la falta de algún elemento necesario de manera justificada, y "EL DESARROLLADOR" estará obligado a suministrarlo.

"EL DESARROLLADOR" será el responsable del Mantenimiento preventivo y Correctivo de las Instalaciones, maquinaria, Equipos y mobiliario de la Cafetería.

"EL DESARROLLADOR" deberá suministrar, mantener y reponer la vajilla, menaje, ropa e insumos necesarios para la prestación del servicio.

Cuando los distintos elementos de la Cafetería se vayan deteriorando (por roturas, pequeños despostillados y similares) o cumplan su ciclo de vida, "EL DESARROLLADOR" deberá sustituirlos.

"EL DESARROLLADOR" deberá acatar los requerimientos de la Dirección del Hospital, en lo referente a la calidad, tipo de materiales, acabados, imagen institucional y decoración de la Cafetería, señalando que debe ser agradable y adecuada al Hospital.

Se tomarán medidas especiales en la construcción y decoración del local para limitar el ruido ambiental.

#### 2.4.3.2.- Alimentación.

"EL DESARROLLADOR" deberá garantizar, en el caso de productos que puedan ser clasificados en varios grupos comerciales de calidad, que estos sólo sean de las calidades extra o primera. Asimismo, garantizará controles adecuados tanto en la selección como en la conservación de los víveres y productos complementarios, para asegurar que su calidad y características organolépticas sean adecuadas.

"EL DESARROLLADOR" deberá asegurar también controles adecuados para la manipulación y preparación de los alimentos, de manera que cumplan con los requerimientos de nutrición, temperatura y condiciones sanitarias. Dichas actividades se efectuarán no sólo de acuerdo con las indicaciones establecidas por el ordenamiento jurídico vigente, sino también se tomará como referencia el Manual de dietas aprobado por la Dirección del Hospital.

La Dirección del Hospital evaluará y decidirá si las condiciones de calidad, presentación e higiene de las materias primas, alimentos y bebidas son las adecuadas y, en caso negativo, rechazarlos.

"EL DESARROLLADOR" deberá ofertar una gama de menús adaptados a la gastronomía local y a la época del año. Dichos menús deberán ser aprobados por la Dirección del Hospital.

Las opciones de menús deberán estar claramente expuestas y visibles, facilitando así la elección de los alimentos. En ningún caso podrán servirse los alimentos preparados del día anterior y/o alimentos caducados.

Se deberá contemplar la posibilidad de contar con menús para casos especiales (diabéticos, vegetariano, sin sal, etc.).

#### **2.4.3.3.- Prestación del Servicio.**

“EL DESARROLLADOR” organizará la prestación del Servicio de manera que en todo momento se atiendan con prontitud las solicitudes de los clientes. Para ello, deberán adoptarse las medidas que fueren precisas en relación con su personal y su coordinación.

“EL DESARROLLADOR” deberá asegurarse que los alimentos lleguen al cliente en perfectas y óptimas condiciones para su consumo.

“EL DESARROLLADOR” se obliga en todo momento a tener a disposición de los usuarios, una hoja de quejas.

#### **2.4.3.4.- Establecimiento de controles.**

“EL DESARROLLADOR” realizará, a través de un laboratorio independiente, controles de buenas prácticas, higiénico y bromatológico de alimentos, así como de platos en preparación y elaborados. También se realizarán dichos controles en la limpieza de los recipientes e instalaciones que se utilizan habitualmente en la cocina. Los resultados de los análisis realizados deberán ser presentados mensualmente a la Dirección del Hospital. Igualmente se realizarán análisis del personal de preparación. El número de análisis deberá acordarse con la Dirección del Hospital.

Se seguirá en todo momento, la normatividad aplicable para la preparación y manipulación de alimentos y los lineamientos que indique la Dirección del Hospital.

La Dirección del Hospital se reserva el derecho de establecer controles independientes a los de “EL DESARROLLADOR” sobre los productos en todas las fases del proceso.

#### **2.4.3.5.- Condiciones higiénicas.**

Los proveedores de los productos deben disponer de registro sanitario y demás requisitos de la normativa vigente en cada momento, responsabilizándose “EL DESARROLLADOR” de las alteraciones de los productos en todo momento.

Deberán observarse las normas higiénico-sanitarias en todos los procesos, desde la recepción de materia prima hasta el servicio al cliente, estableciendo un plan de autocontrol de calidad basado en la aplicación de Estudio de Riesgos y control de puntos críticos que conduzcan a la obtención de una certificación de calidad acreditada.

Los alimentos y cubiertos deberán estar envueltos o exponerse protegidos.

#### **2.4.4.- Manual de Operación del Servicio de Cafetería.**

“EL DESARROLLADOR” deberá elaborar y entregar para su aprobación 6 (seis) meses antes de la Fecha Programada de Inicio de Servicios, el Manual de Operación del Servicio de Cafetería, que deberá ser validado por “EL ISSSTE” de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Anexo 5 (*Procedimiento de Revisión*), y deberá incluir como mínimo, aunque no de manera excluyente:

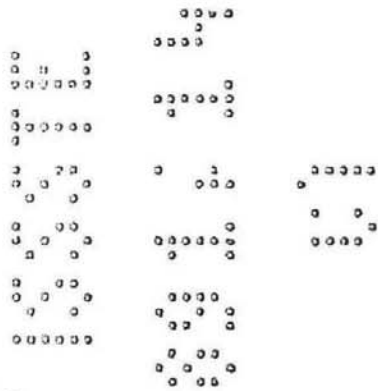
- Propuesta de sistema de elaboración de alimentos a utilizar en el Servicio
- Programas de Rutinas del Servicio
- Menú o dietas propuestos
- Definición y mapa de procesos
- Interacción con otros procesos y/o servicios
- Detalle del recurso físico a proveer
  - Software, hardware, etc.
  - Equipamiento de cocina, refrigeradores, equipos, vajilla, instrumental de cocina, elementos de protección general y personal, mobiliario, carros, etc.
  - Listados de Insumos, adjuntando sus fichas técnicas, en función de la Legislación Vigente Aplicable.
- Recurso Humano
  - Organización.
  - Plantilla de personal con definición de perfiles, cargos, responsabilidades y funciones principales.
- Horarios y turnos de prestación.
- Procedimientos e instructivos específicos para cada tipo de proceso y sub proceso del Servicio, con los correspondientes diagramas de flujo que deberán referirse como mínimo a:
  - Elaboración y aprobación de Menús / Dietas
  - Provisión de materia prima
  - Elaboración de los Alimentos
  - Atención a clientes
  - Limpieza y desinfección de la cocina (Equipos, herramientas, etc.)
  - Mantenimiento y Reposición de Equipos
  - Todo otro sub proceso que se considere relevante
- procedimientos de control interno o Programa de Auditoría de Calidad.
- Procedimientos correctivos y reactivos.
- Plan de Contingencia del Servicio.

##### **2.4.4.1.- Ajuste con Modelo de Gestión del Hospital y elaboración de los protocolos de enlace necesarios**

Durante las Actividades Previas del Desarrollador, y previo a la presentación del Manual de Operación, “EL DESARROLLADOR” ha de llevar adelante una serie de tareas planificadas conjuntas con el personal del Hospital, que le permita adquirir un conocimiento cabal del Modelo de Gestión de su Cliente y de las actividades que se realizan en el Instituto, con la finalidad de elaborar e incluir en sus procedimientos, los correspondientes protocolos de



enlace que hagan compatibles ambas categorías de prestaciones, las asistenciales y las de los Servicios que se le solicitan, evitando de este modo potenciales conflictos en la implementación operativa.





ANEXO 23

El presente anexo forma parte integral del Contrato número LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de Prestación de Servicios en la modalidad de Asociación Público Privada para la demolición, diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento y prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica que presta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a sus derechohabientes en un inmueble de su propiedad ubicado en la Avenida Manuel González No. 198, esquina con calle Lerdo, en la Colonia Nonoalco Tlatelolco, C.P. 06900, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con la Ley de Asociaciones Público Privadas, el cual es firmado por "EL DESARROLLADOR", los Obligados Solidarios y los servidores públicos del Instituto.

Por "EL DESARROLLADOR"

C. Juan Carlos Nava Gómez  
APODERADO "A"

C. Francisco Javier Sánchez Muñoz  
Apoderado "B"

Obligados Solidarios

Tradeco Infraestructura, S.A. de C.V.  
Yves Loustalot Laclette Macías

Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V.  
Héctor González Cerón

Por "EL ISSSTE"

Mtro. Luis Antonio Ramírez Pineda  
Director de Finanzas

## **Anexo 2**

### **Matriz de modelo analítico para evaluar la pertinencia de proyectos APP en México**

Matriz 1. Sistematización para propuesta de modelo analítico para evaluar la pertinencia de proyectos APP en México

Matriz 2. Modelo analítico para evaluar la pertinencia de proyectos APP en México

**Matriz 1. Sistematización para propuesta de modelo analítico para evaluar la pertinencia de las APP en México**

Indicadores	Componentes	Descripción	Fuentes
1. Marco Regulatorio	1.1 Coherencia y calidad en la reglamentación sobre APP	a) Claridad en lo que establecen las leyes y reglamentos en el tema de las APP; b) El marco jurídico contempla mecanismos de supervisión en la implementación de proyectos en todas sus etapas; c) Claridad en la asignación de riesgos de acuerdo a la capacidad que se tenga para gestionarlos; d) Claridad sobre un sistema de compensaciones e implementación de proyectos	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .
	1.2 Eficacia en la selección y toma de decisiones sobre APP	a) Proceso de toma de decisiones bien definido; b) La definición de obligaciones bien establecida; c) Prácticas contables adecuadas; d) La selección de proyectos APP debe ser consistente con aspectos de eficacia, costo-beneficio y evaluación social exigidas por ley y acompañadas de prácticas contables rigurosas	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .
	1.3 Equidad/apertura en las licitaciones y cambios contractuales	a) Las reglamentaciones establecen procedimientos de licitación equitativos y transparentes; b) Se establecen límites a las renegociaciones y ajustes; c) Se exige una supervisión independiente de procedimientos post-adjudicación	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .
	1.4 Mecanismos de resolución de conflictos	a) Se establecen mecanismos equitativos y transparentes para resolver controversias entre el ente público y el privado; b) Se establecen mecanismos integrales, eficaces de resolución de conflictos, que toman en cuenta las consideraciones técnicas; c) Se establece un arbitraje independiente de acuerdo a la ley y los contratos en la resolución de conflictos para reconciliaciones viables	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .
	1.5 Armonía en la coordinación de proyectos APP a nivel federal y local	a) Que las leyes y reglamentos federales y locales sean claros para establecer las reglas en los proyectos de APP; b) Que haya consistencia y coherencia en la reglamentación federal y local respecto a sus pasivos; c) Que queden claramente establecidos en la legislación federal y local los riesgos que se asumen por los proyectos APP	Elaboración propia con base en información de la experiencia en otros países (Brasil)

	1.6 Fortaleza y transparencia en la regulación de los proyectos APP	a) Que todas las etapas para llevar a cabo un proyecto de APP se lleven a cabo de manera pública y transparente; b) Que la información que se genera en los proyectos de APP sean públicos y se tenga acceso a ellos; c) Que exista información pública sobre las empresas participantes en las licitaciones y que se publicite quiénes serán encargadas de llevar a cabo los proyectos de APP, así como en desempeño de los mismos	Elaboración propia con información de Engel E., Fischer R. y Galetovic A., eds. (2014), Economía de las asociaciones público-privadas. Una guía básica, Fondo de Cultura Económica, México, D.F.
2. Marco Institucional	2.1 Calidad del diseño institucional	a) Que existan agencias especializadas de planeación y supervisión de los proyectos APP a nivel federal y local; b) Que exista una oficina específica para lo relacionado con los proyectos de APP a nivel ministerial, estatal para las contrataciones, de consultoría para la planeación y supervisión de los proyectos, reguladora para hacer cumplir las reglas y normas, y que exista una mejor rendición de cuentas; c) Que el órgano fiscalizador tenga la facultad no sólo de supervisar y dar seguimiento a los recursos invertidos en los proyectos APP sino también que tenga la facultad de sancionar por incumplimiento	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .
	2.2. Ajuste Subnacional	a) Que exista un programa de concesiones a nivel municipal y local importante y diverso (sectores y ubicaciones); b) Que haya un marco homogéneo, buena capacidad institucional entre los distintos ámbitos de gobierno y que se cuente con un buen diseño institucional	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .
	2.3 Fortaleza de las autoridades correspondientes para garantizar los derechos y obligaciones del ente público y privado en los proyectos de APP	a) La autoridad debe hacer valer los derechos y obligaciones de operadores, inversionistas y sector público participantes en proyectos de APP; b) La autoridad debe hacer valer los contratos de manera consistente y eficaz, asegurando que la terminación anticipada de los mismos ocurra bajo circunstancias excepcionales de interés público, con una compensación equitativa al operador y protección para los acreedores, y que en caso de incumplimiento por alguna de las partes se deleguen responsabilidades y las sanciones correspondientes	Elaboración propia con información de Infrascopio, 2014



	2.4 Órgano encargado de la regulación, seguimiento y supervisión de los proyectos APP	a) Que exista una entidad fiscalizadora independiente de la autoridad de obras públicas (AOP), que apruebe proyectos, haga cumplir los contratos, verifique y fiscalice la calidad de la construcción, del mantenimiento y de los servicios provistos por la infraestructura; b) Evitar las renegociaciones en los contratos para permitir la participación de las empresas más eficientes	Elaboración propia con información de Engel E., Fischer R. y Galetovic A., eds. (2014), Economía de las asociaciones público-privadas. Una guía básica, Fondo de Cultura Económica, México, D.F.
<b>3. Madurez operativa</b>	3.1 Capacidad pública para planificar y supervisar APP	a) Las agencias públicas federales y locales tienen conocimiento y experiencia necesarios para llevar a cabo los proyectos de APP en los distintos sectores; b) Las agencias públicas federales y locales tienen conocimiento sobre la planeación, diseño y financiamiento de los proyectos APP; c) Las agencias públicas federales y locales tienen la capacidad de supervisar de manera eficaz y consistente la calidad del servicio de los proyectos APP	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .
	3.2 Métodos y criterios para la adjudicación de proyectos	a) El regulador tiene una buena trayectoria y emplea criterios económicos y sociales en una forma eficaz, transparente y coherente para que se lleven a cabo los proyectos de APP	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .
	3.3 Trayectoria de las agencias reguladoras en la adjudicación de riesgos	a) El riesgo ha sido adjudicado correctamente en forma consistente entre el Estado y el sector privado para minimizar las renegociaciones, con uso extendido y eficaz de instrumentos financieros	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .
	3.4 Experiencia en proyectos APP	a) Información de la base de datos sobre la participación privada en infraestructura (PPI) del Banco Mundial sobre la cantidad de proyectos de concesión que ha alcanzado un cierre financiero en los últimos diez años en México y por observaciones realizadas por investigadores en el tema	Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <a href="http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904">http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904</a> .

Fuente: Elaboración propia con información de Engel E., Fischer R. y Galetovic A., eds. (2014); Economía de las asociaciones público-privadas. Una guía básica, Fondo de Cultura Económica, México, D.F.; Infrascopio, 2014, [Página web], consultado el 14 de Abril de 2015, <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=39560904>.

Matriz 2. Modelo analítico para evaluar la pertinencia de las APP en México					
Dimensión analítica	Componentes	Indicadores	Evidencia empírica		
1. Marco Regulatorio	1.1 Coherencia y calidad en la reglamentación sobre APP	1.1.1 Claridad sobre lo que establecen las Leyes y reglamentos en el tema de las APP	<p>En la LAPP y el RLAPP se define qué se entiende por APP; se describe el alcance de los proyectos APP; se especifica la preparación de los proyectos, su adjudicación; se establecen las bases de la convocatoria; se define a los distintos actores públicos y (SHCP, Función Pública, Auditoría Superior de la Federación) y privados (desarrollador) que participan en los proyectos APP y sus respectivas facultades y obligaciones.</p> <p>Conforme a las disposiciones de la LOAPE y otras Leyes específicas, así como en la LAPP (Art. 125). Se establece que la SFP será la encargada de supervisar que la preparación, inicio y adjudicación de los proyectos APP, así como de los demás actos regulados por la LAPP se ajuste a lo dispuesto en la misma, salvo los siguientes casos: 1) Los aspectos de naturaleza técnica no serán objeto de supervisión de la SFP; 2) La supervisión de prestación de servicios, en su caso, de la ejecución de obra, y en general, del cumplimiento y desarrollo del proyecto de APP; corresponde a la dependencia o entidad contratante; 3) La supervisión de las autorizaciones para la ejecución de obras, así como para la prestación de los servicios, corresponderá a las autoridades que las haya otorgado.</p>	<p>Hallazgos</p> <p>Cabe decir que la LAPP permite un amplio margen en todos los sectores. Si bien se define al sector privado como el desarrollador del proyecto, no queda claro los términos de su regulación, toda vez que sólo se menciona su participación en los términos del contrato y prevee algunas situaciones en el incumplimiento del mismo.</p>	<p>Fuente</p> <p>LAPP</p>
		1.1.2 El marco jurídico contempla mecanismos de supervisión en la implementación de proyectos en todas sus etapas	<p>Art. 94 de la LAPP.- Derechos del desarrollador. Art. 95 LAPP.- Obligaciones del desarrollador. Art. 96 LAPP.- El desarrollador será el responsable de aportar los recursos para la ejecución de la obra y la prestación de los servicios. Art. 99.- Cuando en las bases del concurso se prevea que el desarrollador otorgue garantías, el costo de éstas se establecerán en el RLAPP. Art. 104 LAPP.- En los proyectos de APP, el desarrollador será responsable de la prestación de los servicios con los niveles de desempeño pactados y, en su caso, de la construcción, equipamiento, mantenimiento, conservación y reparación de la infraestructura, necesarios para la prestación de los servicios citados. Art. 112 LAPP.- La dependencia o entidad contratante podrá intervenir en la preparación, ejecución de la obra, prestación de los servicios, o en cualquier otra etapa del desarrollo en un proceso de APP, cuando a su juicio el desarrollador incumpla sus obligaciones, por causas imputables a ésta, y ponga en peligro grave el desarrollo mismo del proyecto.</p>	<p>En la LAPP no se menciona en algún apartado específico el tema de la transparencia y acceso a la información para los proyectos de APP; algún procedimiento en la materia o en qué términos se considera la información de dichos proyectos. Cabe decir que sólo en el Anexo 19 del Contrato se menciona en el apartado 2.2.2.2 Coordinación de Recursos Financieros como parte de las funciones supervisar que el ejercicio del gasto se realice conforme a los lineamientos de austeridad, disciplina y transparencia presupuestal. Tampoco se toca el tema de transparencia en el apartado de las cláusulas del contrato.</p>	<p>Anexo 19 del contrato</p>
	1.1.3 Claridad en la asignación de riesgos de acuerdo a la capacidad que se tenga para gestionarlos	<p>Art. 63 de la LAPP.- Si realizado el concurso la dependencia o entidad convocante decide no firmar el contrato respectivo cubrirá, a solicitud escrita del ganador, los gastos no recuperables en que éste hubiera incurrido. El RLAPP señalará los procedimientos para determinar los montos y efectuará los pagos a que el presente artículo hace referencia.</p>	<p>En el proyecto del Hospital, el ISSSTE transfirió al desarrollador los riesgos inherentes a todo proceso de construcción y provisión de servicios que incluyen (demolición, diseño, construcción, equipamiento y servicios complementarios a los servicios de atención médica, y servicios secundarios). El ISSSTE, estará a cargo de los servicios de atención médica. En el estudio de viabilidad económica y financiera del proyecto, en el cálculo del pago anual al desarrollador se contempla como parte de las condiciones a lo largo de la vida del proyecto: VII) cubrir los riesgos transferidos asociados al proyecto. En la cláusula octava sobre los servicios complementarios a los servicios de atención médica y servicios secundarios en apartado Derechos de intervención del ISSSTE, se establece que éste tendrá derecho de intervenir en cualquier momento durante la etapa de prestación de servicios cuando, a su juicio, ocurra incumplimiento por parte del desarrollador, o que éste haya acumulado más de dos notificaciones de servicio deficiente en un periodo de tres meses. Asimismo, el Anexo 4 apartado 7. Consideraciones generales para la revisión, modificación y ajuste de los indicadores de desempeño y los ponderados establece en su inciso: b) las partes actuarán de manera razonable y diligente al realizar la revisión. Esto implica que las partes harán su mejor esfuerzo para que cualquier cambio hecho como resultado de tal revisión no altere la asignación de riesgos original de las partes bajo</p>	<p>Proyecto del HDGC, Estudio de viabilidad económica y financiera del proyecto, Anexo 4 del Contrato</p>	
	1.1.4 Se contempla un sistema de compensaciones en la implementación de proyectos		<p>Como parte de la cláusula cuarta del contrato de APP, las compensaciones están consideradas como una forma de pago a la contraprestación. Y significa que cuando el desarrollador deba realizar un pago al ISSSTE, y dicho pago no se encuentre sujeto al proceso de resolución de controversias, el ISSSTE podrá compensar cualquier cantidad que el desarrollador deba pagar al Instituto.</p>	<p>Cláusulas del Contrato</p>	

<p>1.2 Eficacia en la selección y toma de decisiones sobre APP</p>	<p>1.2.1. Proceso de toma de decisiones bien definido</p>	<p>Sin información</p>	<p>No existe en la legislación o en algún documento del estudio de caso un procedimiento específico sobre la toma de decisiones. Lo único que se menciona es en el Anexo 8 en el apartado de documentación complementaria que el desarrollador deberá llevar una bitácora durante la ejecución de las obras y entregar la información que soporte y complemente las decisiones tomadas durante el desarrollo de las obras. Y en el Anexo 10 en la parte de criterios generales para el desarrollo del servicio que en ningún caso el personal del desarrollador tomará decisiones que afecten o puedan afectar al resultado final o a la calidad del trabajo sin consultar previamente con la dirección del Hospital.</p>	<p><b>Anexo 8 y 10 del Contrato</b></p>
<p>1.2.2 La definición de obligaciones bien establecida</p>	<p>1.2.2.1. Proceso de toma de decisiones bien definido</p>	<p>ART. 95 de la LAPP.- Obligaciones del desarrollador: I) Prestar los servicios contratados, con los niveles de desempeño convenidos; II) En su caso, ejecutar la obra de infraestructura requerida para la prestación de los servicios objeto del contrato; III) Cumplir con las instrucciones de la dependencia o entidad contratante, cuando se explicitan con fundamento legal o de acuerdo a las estipulaciones del contrato; IV) Contratar los seguros y asumir los riesgos establecidos en el contrato; V) Proporcionar información financiera y de cualquier otra naturaleza que solicite la dependencia o entidad contratante y cualquier otra autoridad contratante; VI) Permitir y facilitar la supervisión de auditorías conforme a las disposiciones aplicables y al contrato; VII) Guardar confidencialidad respecto de la información y documentos relativos al proyecto, en el alcance y plazos señalados del contrato; VIII) Cumplir con el régimen de comunicación social pactado en el contrato. Art. 98 LAPP.- Los plazos de los contratos, con sus prórrogas, no deberán exceder, en su conjunto, de cuarenta años salvo lo dispuesto en el Art. 87, fracción II, de la LAPP. Art. 100 LAPP.- En caso de que así lo permita la rentabilidad del proyecto y según se haya establecido en las bases del concurso y en el contrato respectivo, la dependencia o entidad contratante podrá exigir al desarrollador, alguna de las siguientes prestaciones: I) El reembolso del valor de los inmuebles, bienes y derechos aportados por dependencias o entidades del sector público, utilizados en el proyecto; II) El reembolso por cantidades de remanentes y otros rubros en la forma y términos que se establezcan en las bases o en el contrato; III) El pago de derechos por la supervisión y vigilancia de la ejecución de la obra o de la prestación de los servicios, previstos en las disposiciones legales aplicables; IV) Cualquiera otra que las partes estipulen en el contrato. Los seguros que la sociedad desarrolladora deberá contratar y mantener vigentes cubrirán, por lo menos los riesgos a que estén expuestos los usuarios, la infraestructura y todos los bienes afectos al servicio, así como los de responsabilidad civil. Para estos efectos, la sociedad desarrolladora contratará con empresa especializada, previamente aprobada por</p>	<p>Las obligaciones generales del desarrollador se encuentran establecidas en la Cláusula Sexta del Contrato y se refieren a: I) Modificación de los documentos del proyecto, II) Actividades previas del desarrollador, prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica y prestación de los servicios secundarios, III) Presonal del desarrollador, IV) Seguridad, V) Autorización al ISSSTE para el uso de instalaciones para la prestación de los servicios de atención médica, VI) Inmueble, VII) Autorizaciones, VIII) Anuncios y publicidad, VIII) Financiamiento, IX) Destino de las instalaciones e inmueble, X) Contratación de servicios públicos, XI) subcontratistas y proveedores de bienes, XII) Obligación del desarrollador de permitir la ejecución de las actividades de remoción del mural, XIII) Obligación del desarrollador de contratar al supervisor de obra. En la Cláusula Octava referente a los servicios complementarios a los servicios de atención médica y servicios secundarios también quedan definidas las obligaciones del desarrollador y del ISSSTE respecto a sus actividades. Así como en los Anexos 4,5,6, 8, 10 y 11 del Contrato.</p>	<p><b>Cláusula 6 y 8 del Contrato. Anexos 4, 5, 6, 8, 10 y 11 del Contrato</b></p>

<p>1.2.3 Prácticas contables adecuadas</p>	<p>Sin información</p>	<p>Anexo 19 del contrato</p>
<p>1.2.4 La selección de proyectos APP debe ser consistente con aspectos de eficacia, costo-beneficio y evaluación social exigidas por Ley y acompañadas de prácticas contables rigurosas</p>	<p>El Art. 14 de la LAPP establece que para determinar la viabilidad de un proyecto de APP, la dependencia o entidad interesada deberá contar con análisis sobre: I) La descripción del proyecto y viabilidad técnica del mismo; II) Los inmuebles, bienes y derechos necesarios para el desarrollo del proyecto; III) Las autorizaciones para el desarrollo del proyecto; IV) La viabilidad jurídica del proyecto; V) El impacto ambiental, la preservación y conservación del equilibrio ecológico, y en su caso, afectación en las áreas naturales o zonas protegidas, asentamientos humanos y desarrollo urbano del proyecto, así como su viabilidad en estos aspectos; VI) Rentabilidad del proyecto; VII) Las estimaciones de inversión y aportaciones, en número y especie, tanto federales y de los particulares, en su caso estatales y municipales; VIII) Viabilidad económica y financiera del proyecto; IX) La conveniencia de llevar a cabo el proyecto mediante un esquema de APP, en el que se incluya un análisis respecto de otras opciones. La información deberá ser publicada en Internet y presentada ante la Cámara de Diputados. La SHCP publicará información estadística relativa a los proyectos.</p>	<p>No existe en la legislación o en algún documento del estudio de caso información sobre la práctica contable. Sin embargo en el Anexo 19 que se refiere al modelo de gestión hospitalario como parte de las funciones de la subdirección administrativa está: supervisar que los registros y afectaciones contable-presupuestales se efectúen correctamente y se mantengan actualizados acorde a la normatividad vigente. Asimismo, como objetivo de la coordinación de recursos financieros está administrar el proceso programático-presupuestal y contable, así como supervisar el cumplimiento de las disposiciones institucionales establecidas, con el fin de controlar los recursos financieros del Hospital. Entre sus funciones en la materia se encuentran: I) Instrumetar y controlar la operación de sistemas de información financiera, presupuestal y contable, II) Difundir y suoversar el cumplimiento de la normatividad y lineamientos en materia programático-presupuestal, contable y de tesorería, III) Vincular el proceso programático-presupuestal, con la operación de los sistemas contables, para el manejo de fondos y el control de las operaciones financieras y bancarias del Hospital. Por su parte la Jefatura de control presupuestal y contabilidad tiene entre sus funciones: efectuar los registros contables de las operaciones financieras, a través del Sistema Contable Institucional (SICONI), conciliar sistemáticamente con las áreas correspondientes los resultados de la situación presupuestal, programática, contable y financiera.</p> <p><b>Proyecto del HDGC</b></p> <p>Proyecto para la sustitución del Hospital General "Dr. Gonzalo Castañeda Escobar", mediante un esquema de Asociación Público Privada. Versión Pública, 2013). Contenido: I) Descripción del proyecto y viabilidad técnica del mismo; II) Los inmuebles, bienes y derechos necesarios para el desarrollo del proyecto; III) Autorizaciones para el desarrollo del proyecto que en su caso resulten necesarias; IV) Viabilidad jurídica del proyecto; V) Expediente de análisis sobre el impacto ambiental, la preservación y conservación del equilibrio ecológico; VI) Rentabilidad social del proyecto; VII) Las estimaciones de inversión y aportaciones, en numerario y especie, tanto federales y de los particulares como, en su caso, estatales y municipales; VIII) Viabilidad económica y financiera del proyecto; IX) Documento que establece la conveniencia de llevar a cabo el proyecto mediante un esquema de asociación público-privada.</p>



<p>1.3 Equidad/apertura en las licitaciones y cambios contractuales</p>	<p>1.3.1 Las reglamentaciones establecen procedimientos de licitación equitativos y transparentes</p>	<p>El proceso de contratación de un agente puede ser mediante licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o por adjudicación directa. La contratación por licitación se podrá llevar a cabo conforme a los procedimientos referidos en los arts. 20 y 38 de la LAPP (Art. 148 RLAAAP). Art. 20.- Las dependencias y entidades podrán contratar la realización de los trabajos previstos en el Art. 14 de LAPP, cualesquiera otros estudios, y el propio proyecto ejecutivo, necesarios para la ejecución de un proyecto APP. La contratación de los trabajos y servicios antes mencionados se sujetará a lo previsto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), sin que sea aplicable lo dispuesto en el Art. 19 de dicha Ley. Art. 38.- Las dependencias y entidades que pretendan el desarrollo de un proyecto de APP convocarán a concurso, que deberá llevarse a cabo conforme a los principios de legalidad, libre concurrencia y competencia, objetividad, imparcialidad, transparencia y publicidad, y con las particularidades del Art. 31 de la LAPP, en igualdad de condiciones para todos los participantes.</p>	<p>Licitación Pública Internacional Mixta No. APP-019GYN005-C11-2014. Acta de Fallo. Concursantes: 1. Consorcio Tlatelolco Salud; 2. Consorcio GIA-ASSIGNIA; 3. Consorcio Tradeco IGS; 4. Marinos Construcciones, S.A. de C.V. y Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex, División Fiduciaria, en su carácter de Fiduciario Sustituto en el Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago número F/422; 5. Consorcio Ortiz Construcciones y Proyectos, S. A. - Instrumentos y Equipos Falcón, S.A. de C.V.; 6. Constatadora de Operaciones de Infraestructura, S.A. de C. V. "ISACYR Concesiones México", S.A. de C.V. e "INVEX Grupo Infraestructura", S.A. de C.V.; 7. Consorcio Pormotora y Desarrolladora Mexicana de Infraestructura, S.A. de C.V. / Desarrollo de Infraestructura en Salud PROAN, S.A. de C.V.</p>	<p>Acta de Fallo</p>
	<p>1.3.2 Se establecen límites a las renegociaciones y ajustes</p>	<p>Art. 120 LAPP.- Toda modificación a un proyecto de APP deberá constar en el convenio respectivo y, en su caso, en las respectivas autorizaciones para el desarrollo del proyecto.</p>	<p>En la Cláusula Sexta como parte de las obligaciones del desarrollador se establece sobre la modificación de los documentos del proyecto que el desarrollador se abstendrá de celebrar, modificar, dar por terminado o acordar la terminación de cualquier documento del proyecto (con excepción de este contrato), sin haber obtenido la autorización previa y por escrito del ISSSTE. En caso de modificar cualquier proyecto, el desarrollador deberá entregar una copia del documento correspondiente</p>	<p>Cláusula 6 del contrato</p>
	<p>1.3.3 Se exige una supervisión independiente de procedimientos post-adjudicación</p>	<p>Art. 126 LAPP.- La supervisión de la prestación de servicios, de la ejecución de la obra, así como del cumplimiento de las autorizaciones para el desarrollo del proyecto, se realizará conforme a las disposiciones aplicables, así como a lo pactado en el contrato celebrado. La dependencia o entidad competente podrá contratar con terceros, en términos del Art. 20 de esta Ley, servicios de control y supervisión de los proyectos de APP.</p>	<p>En el Anexo 11 Mecanismos de Supervisión, se establece que la supervisión se llevará a cabo durante la etapa de actividades previas y la etapa de prestación de servicios de acuerdo a lo establecido en el contrato. Para la etapa de actividades previas, el desarrollador se obliga a contratar, a su costo la supervisión de obra, que desempeñará las funciones de auditoría y supervisión técnica. Para la etapa de actividades previas y para la de prestación de servicios el ISSSTE contratará al supervisor APP, que desempeñará las funciones de auditoría respecto del cumplimiento de las obligaciones del desarrollador. Los honorarios del supervisor APP serán pagados por el ISSSTE pero repercutidos al desarrollador mediante la aplicación de deducciones conforme al Anexo 4.</p>	<p>Anexo 11 del Contrato</p>
<p>1.4 Mecanismos de resolución de conflictos</p>	<p>1.4.1 Se establecen mecanismos equitativos y transparentes para resolver controversias entre el ente público y el privado</p>	<p>De la solución de controversias (Art. 134, 135, 136, 137). Procedimiento Arbitral y de Conciliación (Art. 138, 139) de la LAPP.</p>	<p>El Anexo 14 Resolución de controversias y Cláusula Vigésima Tercera se considera el apartado de resolución de controversias. Sin embargo en ninguno se especifican los mecanismos de transparencia para resolverlos.</p>	<p>Anexo 14 y Cláusula 23 del Contrato</p>

<p>1.4.2 Se establecen mecanismos integrales, eficaces de resolución de conflictos, que toman en cuenta las consideraciones técnicas</p>	<p>Art. 139.- Las partes de un contrato de APP podrán convenir un procedimiento arbitral, de estricto derecho, para resolver las controversias que deriven sobre el cumplimiento del propio contrato en términos de lo dispuesto en el título cuarto del libro quinto del Código de Comercio. Los proyectos APP son complejos por naturaleza. En su implementación intervienen diversas partes, no siempre con los mismos intereses. No siempre están sujetos a la misma jurisdicción, ni a una Ley específica, sino que es común que estén inmersos en sistemas normativos complejos, integrados por Leyes nacionales y una multiplicidad de normas y ordenamientos de carácter internacional con cada vez mayor influencia en el Derecho local. En ese entorno, es indispensable contar con mecanismos adecuados para dirimir controversias pequeñas o grandes, que debería cumplir con los siguientes requisitos mínimos: a) Fundarse en principios de buena fe. Sin este requisito es muy difícil lograr resultados equitativos. b) Ser especializados. Cada tema debe ser atendido por el especialista de la materia en cuestión, c) No estar sobredimensionados. Un tema menor debería resolverse en una junta semanal de seguimiento. Un tema mayor debería cometerse a un arbitraje con estándares internacionales, d) Guardar conveniente relación entre el costo y el beneficio. Evitar distraer recursos en forma innecesaria o desproporcionada, e) Ser expeditos. En muchas ocasiones es preferible una relación contraria a los intereses de una parte, que la indefinición prolongada a la solución de un problema que de pequeño puede convertirse en catastrófico (Treviño, 2014).</p>	<p>Cláusula Vigésima Tercera en el apartado de solución de controversias se establece que en caso de surgir alguna controversia técnica o económica, pero no jurídica, con respecto al cumplimiento del contrato, las Partes buscarán conciliar amigablemente dicha controversia por medio del Comité de Coordinación. Si una vez establecido el plazo establecido para que el Comité de Coordinación emita una recomendación, éste no la ha emitido, o de emitirse la recomendación no es acatada de inmediato por la parte correspondiente, cualquier de las Partes podrá someter dicha disputa ante el Comité de Expertos de conformidad con el procedimiento señalado en el Anexo 14. El Comité de Expertos, emitirá una recomendación a las Partes con el ánimo de resolver la disputa entre ellas. Si la recomendación emitida se toma de manera unánime, será definitiva y vinculante para las Partes. En caso contrario, si la controversia no es resuelta de manera definitiva por el Comité de Expertos, será resuelta definitivamente I) mediante arbitraje de estricto derecho, en idioma español, y cuyo procedimiento se desahogue conforme a las reglas establecidas en el título cuarto del libro quinto del Código de Comercio, o II) por los tribunales federales con residencia en el D.F., a elección del actor. En caso de que el actor decida someter la disputa a arbitraje, la parte demandada en este acto conviene en someterse a dicho procedimiento arbitral. Las Partes reconocen que I) mientras se esté resolviendo ante el Comité de Expertos alguna disputa entre las Partes, no podrá presentarse demanda o solicitarse arbitraje sino hasta que dicho Comité emita una recomendación, II) una vez que el actor elija someter una controversia ante arbitraje o frente a un tribunal competente, el resultado de dicho proceso será definitivo por las Partes sin que pueda alguna de ellas incurrir al otro medio de resolución de controversias pactado en el contrato, y III) las recomendaciones del Comité de Expertos <del>deberán presentarse como pruebas ante el árbitro o tribunal competente.</del></p>	<p><b>Clausula 23 del Contrato</b></p>
<p>1.4.3 Se establece un arbitraje independiente de acuerdo a la Ley y los contratos en la resolución de conflictos para reconciliaciones viables</p>	<p>La LAPP establece un conjunto de mecanismos para la solución de controversias que pasan por la integración de comités de expertos sobre una determinada materia o que puedan ser comités de trabajo que den seguimiento e intenten solucionar los problemas surgidos en el día a día; también incluye un mecanismo de conciliación. La disputa que pudiera surgir, derivada de la terminación anticipada del contrato, deberá tramitarse ante los tribunales federales y en caso de ser arbitrable la materia, mediante el procedimiento arbitral establecido en el Art. 139 de la LAPP.</p>	<p>Anexo 14 sobre la resolución de controversias establece que se designará un Comité de Expertos integrado por tres miembros: uno será designado por el ISSSTE, a propuesta del supervisor de APP, quien deberá ser perito de obra. Una vez entregada la constancia de terminación de obra, el ISSSTE, a propuesta del supervisor de APP, y en sustitución del perito de obra, designará a un perito en gestión médica. El desarrollador designará un segundo miembro de acuerdo al que corresponda de la lista de peritos contenidas en el Anexo 18 del contrato, en las áreas de obra, finanzas y gestión médica. El tercer miembro, quien fungirá como Presidente del Comité de Expertos, será nombrado de común acuerdo por los miembros designados por el ISSSTE y el desarrollador, también deberá ser elegido de la lista de peritos en derecho contenida en el Anexo 18. Cabe decir que la lista de peritos es propuesta por el desarrollador y revisada por el ISSSTE.</p>	<p><b>Anexo 14 del Contrato</b></p>

1.5 Armonía en la coordinación de proyectos APP a nivel federal y local	1.5.1. Que las Leyes y reglamentos federales y locales sean claros para establecer las reglas en los proyectos de APP	Art. 4 de la LAPP.- Las disposiciones de la presente Ley son aplicables a proyectos de APP que realicen: I) Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal; II) Fideicomisos públicos federales no considerados entidades paraestatales; III) Personas de derecho público federal, con autonomía derivada de la Constitución, las cuales aplicarán los criterios y procedimientos previstos en esta Ley, sólo en lo no previsto en los ordenamientos que los rigen y siempre que no se contrapongan con los mismos, en cuyo caso quedarán sujetas a sus propios órganos de control, y; IV) Las entidades federativas, municipios y los entes públicos de unas y otros, con recursos federales, de conformidad con los convenios que celebren con dependencias o entidades de la APF. Para estos efectos, se entenderá que los proyectos se realizan con recursos federales, cuando las aportaciones de las entidades federativas, municipios y entes públicos de unas y otros, en su conjunto, sean inferiores en relación con las aportaciones federales. Para efectos de dicho cómputo no quedan comprendidos los recursos federales correspondientes a los fondos previstos en el capítulo V de la Ley de Presupuestos de Egresos de la Federación (PEF).- Gastos de Inversión: Proyectos APP	Para el caso del proyecto del Hospital del ISSSTE, quedan bien delimitadas las leyes y disposiciones legales (reglamentos) que enmarca el proyecto tanto en el ámbito federal y local (que para el caso de estudio es el D.F.), y otras disposiciones en la materia.	Proyecto del HDGC. IV.- Viabilidad Jurídica
	1.5.2. Que haya consistencia y coherencia en la reglamentación federal y local respecto a sus pasivos			Cartera de proyectos de inversión de la SHCP. Proyecto del HDGC
	1.5.3. Que queden claramente establecidos en la legislación federal y local los riesgos que se asumen por los proyectos APP	Cada instancia de gobierno en atención a su propio régimen jurídico organiza las funciones de Estado: legislativa, ejecutiva y judicial asignando competencias a los diferentes órganos del gobierno, reservando en este caso al municipio una participación específica dentro del poder político del Estado al reconocerle sus derechos institucionales como célula de la organización política, administrativa y social del país. Bajo este contexto, las entidades federativas, para establecer mecanismos de coordinación se deben apegar a lo establecido en el Art. 124 y los municipios a lo señalado en el Art. 115 Constitucionales. Y si fuese el caso en relación a los límites entre entidades federativas pueden celebrar convenios en términos del párrafo primero del Art. 4 de la Norma Fundamental, mismos que deben ser aprobados por la Cámara de Senadores.	En el ámbito federal las leyes aplicables son: LAPP, LGBN, LFPRH, LSSSTE, LFMZAAH, LGS, LGEPA, LGPGR. Los reglamentos correspondientes a dichas leyes y otras disposiciones como: Lineamientos Generales, Normas Oficiales Mexicanas, Estatuto Orgánico del ISSSTE. Para el ámbito del D.F. las leyes de competencia para desarrollar el proyecto del ISSSTE son: LAMDF, LDUDF, LADF, LRSDF. Los reglamentos correspondientes a dichas leyes y otras disposiciones como: Programa General de Desarrollo Urbano del D.F., Programa Delegacional de Desarrollo Urbano para la Delegación Cuauhtémoc, Normas Generales de Ordenación del D.F., Normas Técnicas Complementarias, Normas Ambientales, Decreto que contiene el Programa General de Desarrollo Urbano del D.F.	Proyecto del HDGC
1.6 Fortaleza y transparencia en la regulación de los proyectos APP	1.6.1. Que todas las etapas para llevar a cabo un proyecto de APP se lleven a cabo de manera pública y transparente	Art. 38 LAPP.- Las dependencias y entidades que pretendan el desarrollo de un proyecto de APP convocarán a concurso, conforme a los principios de legalidad, concurrencia y competencia, objetividad e imparcialidad, transparencia y publicidad. Art. 66 LAPP.- Los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas y de adjudicación directa deberá realizarse conforme a los principios de legalidad, objetividad e imparcialidad, transparencia e igualdad de condiciones, así como prever las medidas para que los recursos públicos se administren con eficiencia, eficacia, transparencia y honradez.	Licitación Pública Internacional Mixta No. APP-019GYN005-C11-2014. Bases de Licitación.	Bases de Licitación

	<p>2.1 Calidad del diseño institucional</p> <p>2.1.1 Que existan agencias especializadas de planeación y supervisión de los proyectos APP a nivel federal y local</p>	<p>Art. 14 LAPP Fracc. IX inciso (j). Otra información que la SChP considere relevante. Dicha información será de carácter público, a excepción de aquella de naturaleza reservada o confidencial, en términos de la LFTAIPG. Art. 14 RLAPP.- En ningún caso la información contenida en CompraNet y en la página web de las dependencias y entidades federales deberá incluir información de naturaleza reservada o confidenciales en términos de la LFTAIPG. Art. 58 RLAPP.- En caso de que la convocante decida no utilizar el procedimiento de licitación pública para la contratación del Agente, ésta se realizará preferentemente a través del procedimiento de invitación a cuando menos tres personas. Podrá hacerse a través de adjudicación directa cuando: Fracc. I. La información que se requiera proporcioa en el procedimiento de adjudicación se encuentre reservada en términos de la LFTAIPG. Art. 64 RLAPP.-La participación del testigo social en el concurso se ajustará a lo siguiente: Fracc. I Bis. Podrá proponer a la convocante, las sugerencias que promuevan la imparcialidad y transparencia en el procedimiento. Fracc. V. Deberá guardar la debida reserva y confidencialidad en caso de tener acceso a información clasificada con tal carácter en términos de la LFTAIPG. Art. 110 RLAPP.- La información contenida en los anexos del contrato podrá ser clasificada como reservada, de conformidad con lo previsto en la</p> <p>Art. 13 RLAPP.-El registro único de desarrolladores tiene por objeto la publicidad y transparencia. Los encargados de llevar a cabo los proyectos de APP, así como el desempeño de los mismos queda establecido tanto en la LAPP como en el RLAPP.</p>	<p>Uno de los problemas que se enfrentaron con este estudio de caso fue precisamente la falta de acceso a la información. Como respuesta a la solicitud del Contrato LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 de prestación de servicios se tuvo la resolución de información clasificada como confidencial. Es decir, se tuvo acceso sólo a una parte del contrato pero la clasificada en términos de la LFTAIPG como confidencial no. Dicha información se refiere a: Anexo 2 Propuestas (Confidencial); Anexo 3 Información entregada (Confidencial); Anexo 7 Programa de Obra (Confidencial); Anexo 17 Modelo Financiero (Confidencial)</p>	<p>Anexos del Contrato</p>
<p>2. Marco Institucional</p>	<p>2.1.1 Que existan agencias especializadas de planeación y supervisión de los proyectos APP a nivel federal y local</p>	<p>Art. 134 LAPP.- En caso de divergencia de naturaleza técnica o económica, las partes del contrato de APP tratarán de resolverlas de mutuo acuerdo y con apego al principio de buena fe. Art. 135, 136 y 137 LAPP. En México existe el Programa para el Impulso de Asociaciones Público Privadas (PIAPPEM) que es impulsado por el FOMIN y el BID para brindar apoyo técnico y financiero a las entidades federativas en México. Y el Programa para el Fortalecimiento de Municipios para el Desarrollo de Proyectos en Asociación Público Privada que junto con estos organismos el Tecnológico de Monterrey a través de su Centro para el Desarrollo de Infraestructura y Servicios en Asociación Público Privada impulsa en nuestro</p>	<p>Licitación Pública Internacional Mixta No. APP-019GYN005-C11-2014. Acta de Fallo. Concursantes: 1. Consorcio Tlatelolco Salud; 2. Consorcio GIA-ASSIGNIA; 3. Consorcio Tradeco IGSA; 4. Marhnos Construcciones, S.A. de C.V. y Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex, División Fiduciaria, en su carácter de Fiduciario Sustituto en el Fideicomiso irrevocable de emisión, administración y pago número F/422; 5. Consorcio Ortiz Construcciones y Proyectos, S. A. - Instrumentos y Equipos Falcón, S.A. de C.V.; 6. Constroladora de Operaciones de Infraestructura, S.A. de C. V. "SACYR Concesiones México", S.A. de C. V. e "INVEX Grupo Infraestructura", S.A. de C. V.; 7. Consorcio Pormotora y Desarrolladora Mexicana de Infraestructura, S.A. de C.V. / Desarrollo de Infraestructura en Salud PROAN, S.A. de C.V. En México existe el Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC) donde es necesario cumplir con cuatro requisitos: 1. Registro en CompraNet; 2. Formalización del contrato; 3. Solicitar a la Unidad Compradora (UC) la inscripción al RUPC; 4. Generación de Folio y constancia de inscripción al RUPC.</p> <p>En la Cláusula Octava del contrato se establece que la supervisión de obra durante la etapa de prestación de servicios conforme al Anexo 11, estará a cargo del supervisor APP, el cual será contratado por el ISSSTE, el cual parará sus honorarios pero que serán repercutidos al desarrollador mediante la aplicación de deducciones conforme al Anexo 4.</p>	<p>Acta de Fallo. Secretaría de la Función Pública</p> <p>Cláusula Octava y Anexos 4 y 11</p>



	<p>2.1.2. Que exista una oficina específica para lo relacionado con los proyectos de APP a nivel ministerial, estatal para las contrataciones, de consultoría para la planeación y supervisión de los proyectos, reguladora para hacer cumplir las reglas y normas, y que exista una mejor rendición de cuentas</p>	<p>La Comisión Intersecretarial de Gasto Público, Financiamiento y Desincorporación fue creada con carácter permanente mediante acuerdo publicado en el DOF el 31 de diciembre de 2008, a partir de la unificación de las comisiones intersecretariales de Gasto Financiamiento y Desincorporación, a fin de aprovechar y consolidar las convergencias y sinergias de ambas en un sólo órgano colegiado interinstitucional encargado de analizar, atender y conocer diversos asuntos en materia de gasto público federal, en particular los de inversión y su financiamiento, así como la coordinación y supervisión de los procesos de desincorporación de entidades paraestatales o de sus unidades económicas con fines productivos (Acuerdo por el que se crea con carácter permanente la CIGPFD, SHCP). En octubre de 2015, la Cámara de Diputados emite un dictamen en que establece que cuando se pretendan realizar nuevos proyectos de APP, así como cambios sobre el alcance de los proyectos previamente autorizados y esos proyectos involucren recursos del PEF, serán analizados y, en su caso, autorizados durante el ejercicio fiscal de que se trate, por la Comisión Intersecretarial de Gasto Público, Financiamiento y Desincorporación (Botello, Periódico Crónica del 17-marzo-17). Art. 128 LAPP.- La Secretaría de la Función Pública vigilará los procesos de contratación materia de esta Ley, en los términos de las Facultades de la</p>	<p>El proyecto de ISSSTE es proyecto inconcluso en su implementación. La cancelación del contrato lo hace el ISSSTE por incumplimiento de los términos del contrato por parte del desarrollador (Tradeco, Grupo IGSA). Es a través de la SFP que se generan las sanciones administrativas como fue vetar a la empresa para que no pudiera desarrollar más proyectos. Asimismo, la ASF realiza en 2014 un informe sobre auditoría financiera y de cumplimiento del proyecto en mención, en general al Auditoría hace algunas observaciones y recomendaciones, así mismo determina incumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que detalla.</p>	<p>Circular SFP-DOF 050916. Informe ASF 2014</p>
<p>2.2. Ajuste Subnacional</p>	<p>2.2.1. Que exista un programa de concesiones a nivel municipal y local importante y diverso (sectores y ubicaciones)</p>	<p>Art. 128 LAPP.- El incumplimiento a las disposiciones de la LAPP por parte de los servidores públicos, será sancionado por la SFP conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y demás disposiciones que resulten aplicables. La SFP vigilará los procesos de contratación en materia de esta Ley, en los términos de las facultades de la LOAPE y su respectivo reglamento. De la misma forma la Auditoría Superior de la Federación ejercerá sus atribuciones de auditoría y fiscalización en los términos que las disposiciones constitucionales y legales lo señalan.</p> <p>El Fondo Nacional de Infraestructura (FONADIN) es el vehículo de coordinación del Gobierno Mexicano para el desarrollo de infraestructura en los sectores de comunicaciones, transporte, agua, medio ambiente y turismo. El fondo apoya en la planeación, diseño, construcción y transferencia de proyectos de infraestructura con impacto social o rentabilidad económica, en los que participe el sector privado. Para ello el FONADIN: a) Apoya el desarrollo del Programa Nacional de Infraestructura; b) Busca maximizar y facilitar la movilización de capital privado a proyectos de infraestructura; c) Es una plataforma financiera para promover la participación del sector público, privado y social en el desarrollo de la infraestructura; e) Tomar riesgos que el mercado no está dispuesto a asumir; f) Hacer bancables proyectos con rentabilidad social y/o baja rentabilidad económica; g) Busca el otorgamiento de financiamientos de largo plazo en</p>	<p>La SFP a través de una circular publicada en el DOF el 5 de sep de 2016, comunica a las dependencias, PGR y entidades de la APF, así como a las entidades federativas que deberán abstenerse de aceptar propuestas o celebrar contratos con las empresas Tradeco Infraestructura, S.A. de C. V. por 2 años 6 meses y Grupo Industrial IGSA, S.A. de C.V. por 3 meses. Sobre el comunicado anterior, los contratos adjudicados y los que actualmente se tengan adjudicados con las mencionadas infractoras, no quedarán aplicados en la aplicación de la Circular. Asimismo, transcurrido el plazo señalado, concluirán los efectos de la presente.</p> <p>FONADIN y la Cartera de Proyectos de Inversión de la SHCP</p>	<p>Circular SFP-DOF 050916</p>

<p>2.2.2. Que haya un marco homogéneo, buena capacidad institucional entre los distintos ámbitos de gobierno y que se cuente con un buen diseño institucional</p>	<p>El Sistema de Inversión Pública y Registro en Cartera en su conjunto, permite a las dependencias y entidades de la APF identificar necesidades de inversión, así como planear y analizar alternativas que resuelvan eficientemente dichas necesidades. En este sentido, el registro en la Cartera de Programas y Proyectos de Inversión busca que las mejores alternativas de inversión, con mayor beneficio social y que cumplan con la normativa aplicable en materia de inversión, sean las que reciban asignaciones de recursos. El registro en Cartera es un requisito indispensable para incorporar los programas y proyectos (incluidos los proyectos de APP) en el Presupuesto de Egresos de la Federación y para ejercer los recursos asignados. Por lo tanto, la Cartera es el principal instrumento del Sistema de Inversión Pública, está integrada exclusivamente por proyectos socialmente rentables, y se encuentra disponible públicamente en la página electrónica de la SHCP.</p>	<p>Al ser el proyecto del ISSSTE del ámbito federal queda bien definido el marco institucional y ámbito de gobierno al que corresponde.</p>	<p><b>Contrato y Bases de licitación</b></p>
<p>2.3 Fortaleza de las autoridades correspondientes para garantizar los derechos y obligaciones del ente público y privado en los proyectos de APP</p>	<p>2.3.1 La autoridad debe hacer valer los derechos y obligaciones de operadores, inversionistas y sector público participantes en proyectos de APP</p> <p>Art. 13 LAPP.- Para la realización de proyectos de APP se requiere, en términos de la presente Ley: I) La celebración de un contrato de largo plazo, en el que se establezcan los derechos y obligaciones del ente público contratante, por un lado y los del o los desarrolladores que presten los servicios y, en su caso, ejecuten la obra, por el otro. Art. 45 LAPP.- Las bases del concurso contendrán, por lo menos, los elementos siguientes: V) El proyecto del contrato, con los derechos y obligaciones de las partes, así como la distribución de riesgos del proyecto. Art. 92 LAPP.- El contrato de APP deberá contener como mínimo: IV) Los derechos y obligaciones de las partes.</p>	<p>Los derechos y obligaciones quedan establecidas en el Contrato APP del Hospital del ISSSTE, así como en las bases de la licitación</p>	<p><b>Contrato y Bases de licitación</b></p>
<p>2.3.2 La autoridad debe hacer valer los contratos de manera consistente y eficaz, asegurando que la terminación anticipada de los mismos ocurra bajo circunstancias excepcionales de interés público, con una compensación equitativa al operador y protección para los acreedores, y que en caso de incumplimiento por alguna de las partes se deleguen responsabilidades y las sanciones correspondientes</p>	<p>Art. 128 LAPP.- El incumplimiento a las disposiciones de la LAPP por parte de los servidores públicos, será sancionado por la SFP conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y demás disposiciones que resulten aplicables. Art. 129 LAPP.- El incumplimiento de las obligaciones del contrato de APP dará lugar a las penas convencionales pactadas en el propio contrato, las cuales podrán incluir reducciones en las contraprestaciones a favor del desarrollador. Art. 130 LAPP.- Además de las sanciones que, en su caso, procedan conforme a las disposiciones aplicables, la SFP podrá inhabilitar temporalmente para participar en procedimientos de contratación o celebrar contratos regulados por esta Ley, en la LAASSP, así como en la LOPSRM, a las personas que se encuentren en cualquiera de los siguientes supuestos: I) Concurantes que injustificadamente y por causas imputables a los mismos, no formalicen el contrato que les haya sido adjudicado; II) El desarrollador no cumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él y que, como consecuencia, cause daños o perjuicios graves a la dependencia o entidad de que se trate; III) Personas físicas o morales que proporcionen información falsa, o que actúen con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su ejecución, o bien en la prestación o desahogo de una queja, en audiencia o de una inconformidad; IV) Personas que contraten servicios de asesoría, consultoría o apoyo en materia de contrataciones gubernamentales, si se comprueba que todo o parte de las contraprestaciones pagadas al prestador de los servicios, a su vez, son recibidas por servidores públicos, con independencia de que quienes las reciban tengan o no relación con la contratación; y V) Personas físicas o morales, que tengan el control de una persona moral que se encuentre en los supuestos previstos en las fracciones I, II y IV de este artículo</p>	<p>Sin embargo, aunque están bien delimitados los derechos y obligaciones de cada una de las partes, lo que sucedió en el caso del Hospital del ISSSTE frente al incumplimiento de la obra es que se limitó sólo a una sanción económica al desarrollador y la suspensión de realizar alguna obra por un tiempo determinado. Sine tener consecuencias legales de mayor embergadura.</p>	<p><b>Contrato y Noticias</b></p>

<p>2.4 Órgano encargado de la regulación, seguimiento y supervisión de los proyectos APP</p>	<p>2.4.1. Que exista una entidad fiscalizadora independiente de la autoridad de obras públicas (AOP), que apruebe proyectos, haga cumplir los contratos, verifique y fiscalice la calidad de la construcción, del mantenimiento y de los servicios provistos por la infraestructura</p>	<p>La encargada de aprobar los proyectos de APP es la Comisión Intersecretarial de Gasto Público, Financiamiento y Desincorporación (SHCP), Art. 21 LAPP. La dependencia o entidad contratante podrá intervenir en la preparación, ejecución de la obra o prestación de los servicios, o en cualquier otra etapa del desarrollo de un proyecto de APP, cuando a su juicio el desarrollador incumpla sus obligaciones, por causas imputables a ésta, y ponga en peligro grave el desarrollo del mismo proyecto, Art. 112 LAPP. Art. 116 LAPP. - Si transcurrido el plazo de la intervención, el desarrollador no está en condiciones de continuar con sus obligaciones, la dependencia o entidad contratante procederá a la rescisión del contrato, y en su caso, a la revocación de las autorizaciones para el desarrollo del proyecto o, cuando así proceda, a solicitar su revocación a la autoridad que las haya otorgado. Será la SFP la encargada de supervisar la preparación, inicio y adjudicación de los proyectos de APP, Art. 125 LAPP. La ASF será la encargada de ejercer sus funciones de auditoría y fiscalización, Art. 128 LAPP.</p>	<p>SHCP</p>
<p>3.1 Capacidad pública para planificar y supervisar APP</p>	<p>2.4.2. Evitar las renegotiaciones en los contratos para permitir la participación de las empresas más eficientes</p> <p>3.1.1. Las agencias públicas federales y locales tienen conocimiento y experiencia necesarios para llevar a cabo los proyectos de APP en los distintos sectores</p> <p>3.1.2. Las agencias públicas federales y locales tienen conocimiento sobre la planeación, diseño y financiamiento de los proyectos APP</p> <p>3.1.3. Las agencias públicas federales y locales tienen la capacidad de supervisar de manera eficaz y consistente la calidad del servicio de los proyectos APP</p>	<p>Sin información</p> <p>Comisión Intersecretarial de Gasto Público, Financiamiento y Desincorporación (SHCP), FONADIN, PIAPPEM</p> <p>Comisión Intersecretarial de Gasto Público, Financiamiento y Desincorporación (SHCP), FONADIN, PIAPPEM</p> <p>Art. 125 LAPP.- Corresponderá a la SFP, en ejercicio de sus atribuciones, supervisar que la preparación, inicio y adjudicación de los proyectos de APP, así como de los demás actos regulados por la presente Ley, se ajusten a lo dispuesto en ésta, salvo: a) Los aspectos exclusivamente de naturaleza técnica de los proyectos de APP no serán objeto de supervisión de la SFP; b) La supervisión de la prestación de los servicios, en su caso, de la ejecución de la obra y, en general, del cumplimiento y desarrollo del proyecto de APP, corresponderá exclusivamente a la dependencia o entidad contratante y a las demás autoridades que resulten competentes; c) La supervisión de las autorizaciones para la ejecución de las obras, así como para la prestación de los servicios, corresponderá a las autoridades que las hayan otorgado. Art. 126 LAPP.- La supervisión de la prestación de los servicios, de la ejecución de la obra, así como del cumplimiento de las autorizaciones para el desarrollo del proyecto, se realizará conforme a las disposiciones que resulten aplicables, así como a lo pactado en el contrato celebrado. La dependencia o entidad competente podrá contratar con terceros, en términos del Art. 20 LAPP, servicios de control y supervisión de los proyectos de APP</p>	<p>Sin información</p> <p>Sólo la CIGPFYD y el FONADIN son las dependencias con mayor experiencia y conocimiento en proyectos APP.</p> <p>A pesar de que el FONADIN y la CIGPFYD sean las dependencias públicas con más experiencia en proyectos APP. Es de resaltar que ambas dependencias deben recurrir a la asesoría especializada externa. Es aquí donde PIAPPEM creado por el FOMIN y el BID, tiene todo el conocimiento y experiencia en la materia, si objetivo es el asesoramiento y apoyo técnico y financiero para impulsar estos proyectos en las entidades en México. Para el caso del proyecto del ISSSTE, se tuvo que recurrir a la contratación de un especialista APP externo, ya que por parte del gobierno no hay supervisores o especialistas de APP.</p> <p>Esta función la lleva a cabo el Supervisor APP y es independiente o externo a las dependencias públicas.</p>
<p>3. Madurez operativa</p>			

	<p>3.2 Métodos y criterios para la adjudicación de proyectos</p>	<p>3.2.1 El regulador tiene una buena trayectoria y emplea criterios económicos y sociales en una forma eficaz, transparente y coherente para que se lleven a cabo los proyectos de APP</p>	<p>Sin información</p>	<p>Sin información</p>	<p>Clausula 3 y 15 del Contrato</p>
	<p>3.3 Trayectoria de las agencias reguladoras en la adjudicación de riesgos</p>	<p>3.3.1 El riesgo ha sido adjudicado correctamente en forma consistente entre el Estado y el sector privado para minimizar las renegociaciones, con uso extendido y eficaz de instrumentos financieros</p>	<p>Art. 92 LAPP Fracción X.- El régimen de distribución de riesgos, técnicos, de ejecución de la obra, financieros por caso fortuito o fuerza mayor y de cualquier otra naturaleza, entre las partes, que en todo caso deberá ser equilibrado. Las dependencias y entidades no podrán garantizar a los desarrolladores ningún pago por conceptos de riesgos distintos a los establecidos en el contrato o bien establecidos por mecanismos diferentes de los señalados por este Ley y su reglamento</p>	<p>En el contrato el desarrollador declara que será por su cuenta y riesgo dar cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones fiscales, laborales, de seguridad social y demás que le correspondan con motivo de la realización de las actividades previas al desarrollador, la prestación de servicios complementarios a los servicios de atención médica. En la Cláusula Tercera las partes reconocen que los pagos por servicios constituirán la única contraprestación que tendrá derecho a recibir el desarrollador para la prestación de los servicios complementarios a los servicios de atención médica, por lo que el desarrollador, salvo por las indemnizaciones y reembolsos previstos en el contrato, no podrá exigir pagos adicionales por concepto alguno durante la vigencia del contrato, incluyendo cualquier contraprestación por la realización de actividades previas del desarrollador que éste haya llevado a cabo antes o después de la firma del presente contrato, mismos que será exclusivamente por su cuenta y riesgo. En la Cláusula Décima Quinta se establece que las coberturas mínimas que deberán comprender los Seguros que deben ser contratados por el desarrollador para las actividades previas y la prestación de servicios son: a) seguro contra todo riesgo, y b) seguro de responsabilidad civil. El ISSSTE podrá asegurar a costa del desarrollador los riesgos no cubiertos, para lo cual podrá compensar el costo de dichas pólizas al desarrollador. El desarrollador deberá tomar las acciones necesarias para mitigar los efectos de cualquier riesgo o reclamación cubiertos por esta cláusula (incluyendo, minimizar el monto de cualquier costo o gasto que pueda surgir).</p>	<p>Clausula 3 y 15 del Contrato</p>
	<p>3.4 Experiencia en proyectos APP</p>	<p>3.4.1 Información de la base de datos sobre la participación privada en infraestructura (PP) del Banco Mundial sobre la cantidad de proyectos de concesión que ha alcanzado un cierre financiero en los últimos diez años en México y por observaciones realizadas por investigadores en el tema</p>	<p>Infrascopio, 2014, hace a través de una serie de indicadores la evaluación en la implementación de proyectos APP en América Latina y el Caribe. El PIAPPEM que tiene como principal objetivo asesorar e impulsar las APP en los Estados en México, junto con el FOMIN y el BID, brinda apoyo técnico y financiero a las entidades en México. El BID cuenta con una base de datos por país de todos los proyectos elaborados en APP, clasificados por sector y por las distintas etapas en las que se encuentra (preparación, aprobados, implementación pendiente, implementación, completos y cancelados). Cada proyecto está detallado por número de proyecto, país, sector, título del proyecto, financiamiento, etapa y fecha de aprobación.</p>	<p>El PIAPPEM ha documentado la experiencia que ha tenido en México con el impulso de proyectos APP en distintos sectores y entidades del país. En el D.F. apoya el Mejoramiento Urbano Integral del Circuito Urbano; en Oaxaca la Ciudad administrativa del municipio de Tlaxiactac; en el Estado de México impulsó proyectos como el Centro Cultural Mexiquense de Oriente, HRAE Zumpango, Libramiento Atizapán de Zaragoza-Nicolás Romero, Ampliación y Modernización Integral de la Viabilidad de las Torres, entre otros.</p>	<p>Clausula 3 y 15 del Contrato</p>

Fuente: Elaboración propia con información del Contrato LPI-CS-DA-SRMS-257-2014 y la evidencia empírica