



## **TERCER ENCUENTRO TÉCNICO SOBRE LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS DE ASOCIACIÓN PÚBLICO-PRIVADA**

# **“Los servicios hospitalarios y las relaciones con el Inversionista Proveedor en el Hospital del Bajío”**

**Dr. Gerardo Ortega Martínez**

**Director General del HRAEB**

BID/PIAPPEM

**20, 21 y 22 de enero de 2010**

**Mérida, Yucatán.**



## AGENDA

- **Objetivo del Contrato PPS**
- **Alcance de Servicios proporcionados por el IP**
- **Relación con el Inversionista Proveedor**
- **Mecanismo de Pago**
- **Deducciones por fallas en la prestación de servicios**
- **Mesa de Control**
- **Procedimiento para la administración del Contrato PPS**



# Objetivo del Contrato de Prestación de Servicios (PPS)

El Contrato de Prestación de Servicios implementado para el desarrollo del Proyecto del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, tiene por objeto la asociación de inversión público-privada que permita el desarrollo y la prestación de todos los Servicios necesarios para brindar atención médica de Alta Especialidad.



# Contrato de Prestación de Servicios (PPS) Alcance de Servicios

El alcance del Contrato comprende las acciones que el Inversionista Proveedor deberá desarrollar correspondientes a:

- **Infraestructura Física.**
- **Conservación y Mantenimiento del inmueble.**
- **Dotación de Equipamiento Médico e Instrumental.**



# Contrato de Prestación de Servicios (PPS) Alcance de Servicios

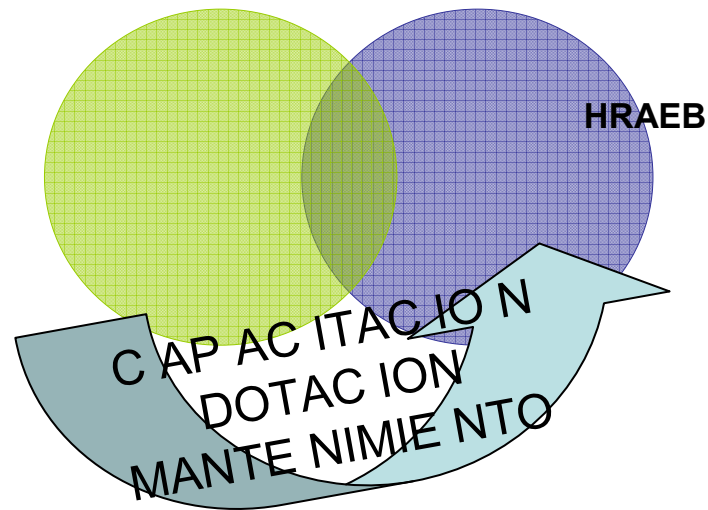
- Dotación de **Mobiliario de Oficina y Equipo de Cómputo.**
- Desarrollo del **Sistema de Informática y telecomunicaciones.**
- **Provisión de Servicios Generales** (Alimentos, ropería, camillería, transporte interno, mensajería, limpieza, seguridad y vigilancia, eliminación de residuos, almacén, etc).





# Contrato de Prestación de Servicios (PPS) Relación interna con el Inversionista Proveedor

INVERSIONISTA PROVEEDOR  
*ACCIONA*





# Contrato de Prestación de Servicios (PPS) Mecanismo de pago

Por la prestación de servicios el Inversionista Proveedor integra de manera mensual el reporte de pagos correspondiente al periodo conforme a lo establecido en el Mecanismo de Pago establecido en contrato (Anexo 3) y en apego a la Cláusula Cuarta .



# Pago por la prestación de Servicios

## Cálculo del Pago Mensual por Servicios

El Pago por Servicios correspondiente a cualquier mes contractual se calcula de acuerdo con la siguiente formula:

$$PMS = (PASn \times NM/NA) - \Sigma D(FC) - \Sigma D(FR)$$

En dónde:

**PMS.-** Es el **Pago por Servicios** en términos nominales para un determinado Mes Contractual.

**PASn.-** Es el **Pago Anual por Servicios** en términos nominales actualizado al Mes Contractual sujeto a revisión del Contrato.

**NM.-** Es el número de días en el Mes Contractual.

**NA.-** Es el número de días en el Año Operativo.

**ΣD(FR).-** Es la suma de deducciones en un determinado Mes Contractual, en función del número de Faltas de Rectificación calculadas con base en las disposiciones establecidas en el contrato.

**ΣD(FC).-** Es la suma de deducciones en un determinado Mes Contractual, en función del número de Faltas de Calidad calculadas con base en las disposiciones establecidas en el contrato.





# Deducciones por fallas en la prestación de Servicios

Si en cualquier momento durante el Período de Operación ocurre una Falta de Servicio, la Secretaría tiene el derecho de hacer las deducciones correspondientes a ese Pago por Servicio.

Las deducciones a considerar corresponden a fallas de calidad y fallas de rectificación.



# Relación Interna con el Inversionista Proveedor

## Mesa de Ayuda:

El sistema Mesa de Ayuda, es una herramienta para registro y evaluación de los servicios proporcionados por el Inversionista Proveedor.

Este mecanismo tiene por objeto asignar a las diversas áreas técnicas del IP las solicitudes e incidencias de fallas reportadas por el personal operativo del HRAEB.



# Relación Interna con el Inversionista Proveedor

**Mesa de Ayuda:**

**Vías de Reportar solicitudes e incidencias durante la prestación de los servicios.**

- **Vía telefónica**
- **Vía electrónica (K-Now)**
- **Comunicados oficiales**
- **Minutas de Mesa de Ayuda**



# Relación Interna con el Inversionista Proveedor

## Sistema Electrónico K-Now:

Es el mecanismo electrónico desarrollado por el Inversionista Proveedor para llevar a cabo el registro de solicitudes de servicio, así como el reporte de incidencias y fallas que se detectan durante la prestación de los servicios.



# Sistema Electrónico K-know

**Pantalla de Colaboración - Diálogo Web**

Portal **Detectado:**  ING. MACIAS MOSQUEIRA IGNACIO

**Afecta a:**  SIN DETERMINAR

**Se distribuye a:**  Restringir A

**Valoración:**  euros  horas

**Estado:**

**Asunto:**

**Texto:**

<http://172.20.200.8:8080/know/know?idiSession=02140207212&FileName=supresnc.htm&FileNameType=HTML>





# Sistema Electrónico K-now

## Que información proporciona?

- Nombre de quien reporta la incidencia
- Servicio al cual pertenece
- Dónde está la falla o se requiere el servicio
- Descripción detallada de la falla ocurrida o el servicio requerido con la información suficiente para poder resolver o atender la incidencia.



# Sistema Electrónico K-now

## Estado de las incidencias:

- Detectada (ya ha sido registrada)
- Asignada (se asignó a quien deberá atenderla)
- En resolución (se está trabajando en la solución)
- Rechazada (no corresponde a la mesa de ayuda solucionar el problema)
- Anulada (el usuario decide cancelar la incidencia)
- En espera (se está esperando mas información para atender la incidencia o se está esperando material o algún otro recurso para resolver la incidencia)
- En verificación (se requiere algún tipo de documento o autorización para dar por solucionada la incidencia)
- Cerrada (la incidencia fue resuelta adecuadamente)





# Relación Interna con el Inversionista Proveedor

**Tipos de incidencias a reportar en el sistema:**

- **Fallas en equipo médico e instrumental**
- **Fallas en mobiliario y equipo no médico**
- **Fallas en infraestructura**
- **Fallas en el sistema informático**
- **Requerimientos de servicios generales**



# Deducciones por fallas en la prestación de servicios

Quando las Faltas de Servicios sean atribuibles a algunas Especificaciones de Nivel de Servicios relacionadas con Equipo Médico, Equipo de Informática o Equipo de Telecomunicaciones, las deducciones a aplicar al Pago por Servicios del Mes Contractual de que se trate, no podrán exceder del 2.5% del Pago por Servicios del mes, de excederse, la deducción por dichas Faltas de Servicios será por la cantidad máxima aplicable.



# Deducciones por fallas de calidad en la prestación de servicios

El monto que será deducido del Pago por Servicios en caso de una Falta de Calidad será calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

**Importe en pesos**                      **Periodo en días del mes evaluado**                      **Porcentaje de Categoría de Falta de calidad**

$$D(FC) = (PASn/NA) \times P \times PP \times PD(FC) \times CD$$

**Pago Anual por Servicios entre el número de días del año operativo**                      **Porcentaje de ponderación por Servicio.**                      **Tipo de falta calidad (A, B, C).**

**(A).**- Si la Falta de Calidad ocurre en un Servicio para el cual existe un nuevo Proveedor de Servicio y ocurre dentro de los primeros 30 días a partir de la fecha de Inicio del Nuevo Proveedor se aplica el factor del **50%**.

**(B).**- Si la Falta de Calidad ocurre en un Servicio para el cual existe un nuevo Proveedor de Servicios, y ocurre entre el día 31 y 60 (inclusive) después del inicio de operaciones se aplica el factor de **75%**.

**(C).**- Si la Falta de Calidad ocurre en un Servicio para el cual existe un nuevo Proveedor de Servicios, y ocurre después del día 60 siguiente a la fecha de inicio de operaciones se aplica el factor del **100%**.





# Deducciones por fallas de rectificación en la prestación de servicios

El monto que será deducido del Pago por Servicios en caso de una Falta de Rectificación se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$D(FR) = \left( \frac{PASn}{NA} \right) \times \left( \frac{NTA}{NT} \right) \times PPA \times PPU \times PD(FR) \times CD$$

**Importe en pesos a deducir**      **Número de turnos afectados en una unidad operativa entre el número de turnos asignados del área afectada.**      **Porcentaje de ponderación de la unidad operativa afectada**      **Tipo de falta calidad (A, B, C).**  
**Pago Anual por servicios entre el número de días del año operativo**      **Porcentaje de ponderación del área operativa**      **Porcentaje de deducción por falta de rectificación**

**(A).**- Si la Falta de Rectificación ocurre en un Servicio para el cual existe un nuevo Proveedor de Servicio y ocurre dentro de los primeros 30 días a partir de la Fecha de Inicio del Nuevo Proveedor se aplica el factor del **50%**.

**(B).**- Si la Falta de Rectificación ocurre en un Servicio para el cual existe un nuevo Proveedor de Servicios, y ocurre entre el día 31 y 60 (inclusive) después del inicio de operaciones se aplica el factor de **75%**.

**(C).**- Si la Falta de Rectificación ocurre en un Servicio para el cual existe un nuevo Proveedor de Servicios, y ocurre después del día 60 siguiente a la fecha de inicio de operaciones se aplica el factor del **100%**.



## Apéndice A. Ponderación de Servicio (Unidades de Análisis)

#	Servicio	Porcentaje de Ponderación (PP)
1	Dirección y Administración	2.50%
2	Personal, Entrenamiento y Desarrollo	2.50%
3	Riesgo Administrativo	2.50%
4	Centro de Ayuda	2.50%
5	Condiciones de Disponibilidad / Atención Instalaciones	4.27%
6	Mantenimiento	2.50%
7	Informática	2.59%
8	Telecomunicaciones	2.50%
9	Servicios Públicos	2.50%
10	Equipo Mecánico	2.50%
11	Electricidad	2.64%
12	Esterilización y Desinfección de Equipos	2.50%
13	Infraestructura de Instalaciones	2.50%
14	Equipamiento General	2.77%
15	Limpieza	2.80%
16	Trabajos en Exteriores	2.50%
17	Jardinería	2.50%
18	Portería	2.50%
19	Tratamiento de Residuos	2.50%
20	Desinfección, Desinsectación y Desratización	2.50%
21	Equipamiento Médico	3.06%
22	Tecnología y Mantenimiento de Equipos	3.05%
23	Provisión de Alimentos	4.06%
24	Ropería	2.50%
25	Seguridad y Vigilancia	2.50%
26	Estacionamiento	2.50%
27	Transporte (no de emergencia)	2.50%
28	Correo	2.50%
29	Almacén	2.50%





## Apéndice B. Categorías por Falta de Calidad

Categoría de Falta de Calidad	Categoría de Deducción PD (FC) (%)
1) Baja prioridad (Rutinaria)	1.0%
2) Mediana prioridad (Urgente)	1.5%
3) Alta prioridad (Emergencia)	2.0%





## Apéndice C. Categorías por Falta de Rectificación

Categorías de Faltas de Rectificación	Porcentaje de Deducción (%)
A Rutina	10%
B Mayor	30%
C Inaccesible y Usado	50%
D Inaccesible y No Usado	100%



## Apéndice D. Tiempos de Rectificación en la Prestación de Servicios

Categoría de Tiempo de Rectificación	Tiempo de Rectificación aceptable	Áreas comprendidas
1	1 Hora	Áreas Críticas (Unidad de Terapia Intensiva neonatal, pediátrica y adultos, quirófanos, Admisión Permanente, Cirugía Ambulatoria, Diálisis.,
2	3 Horas	Áreas asistenciales (Generales, Cocina, Cuneros, Instalaciones no asistenciales de atención al público, Ascensores, Rehabilitación, Oncología, Abastecimiento, Vigilancia).
3	6 Horas	Almacenes, Administración, Cafetería, Docencia e Investigación, Lavadero, Pañol, Pasillos, Servicios Generales, Transporte
4	5 Días	Áreas Exteriores.





# Apéndice D. Tiempos de Respuesta en la Prestación de Servicios

Categoría de Falta de Calidad	Descripción	Tiempo de Respuesta
1) Baja Prioridad Rutinaria	Respuesta de Rutina Supone la reacción frente cualquier otro tipo de falla no incluida en las categorías anteriores	24 Horas
2) Mediana Prioridad Urgente	Respuesta frente a un hecho capaz de producir un daño cierto a las instalaciones o equipos	2 Horas
3) Alta Prioridad Emergencia	Respuesta frente a un hecho que ponga en riesgo la vida o la integridad física de una persona	10 minutos (ampliable a 30 en caso de ocurrir fuera del horario de trabajo habitual del personal a cargo del área)

Los Tiempos de Rectificación y Respuesta durante la prestación de los servicios comenzará a contarse a partir del momento en el que una Falta de Servicios es notificada al Centro de Ayuda.



# Procedimiento de Administración del Contrato PPS con el Inversionista Proveedor

## **OBJETIVO:**

Establecer actividades de control, medición, atención y en su caso, aplicación de deducciones relacionadas con los servicios que proporciona el Inversionista Proveedor en seguimiento a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios.



# Procedimiento de Administración del Contrato PPS con el Inversionista Proveedor

## 1.- Levantamiento de reporte de servicio:

El área operativa solicitante informa y levanta reporte mediante el sistema Know o vía telefónica a través de Mesa de Control, acerca de solicitudes o incidencias en alguno de los servicios que proporciona el Inversionista Proveedor.

## 2.- Reunión semanal / Mesa de Control:

La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales coordina reuniones semanales para la revisión de listados de incidencias levantadas por las distintas áreas del Hospital, relacionadas con los servicios del Inversionista Proveedor con la participación de las áreas técnicas del HRAEB (Biomédica, Enfermería, Nutrición, Tecnologías de la Información).





# Procedimiento de Administración del Contrato PPS con el Inversionista Proveedor

## 3.- Apoyo de reuniones / Gerente de Mesa de Control del Inversionista Proveedor:

Contribuye en la coordinación de las reuniones semanales para la revisión de las incidencias levantadas.

## 4.- Evaluación de las incidencias por HRAEB:

Las áreas Técnicas del HRAEB involucradas con la supervisión de los servicios apoyan técnicamente en las reuniones semanales para la determinación de aquellas incidencias que serán sujeto de deducción en el pago mensual por servicios.

Validan técnicamente, aquellas incidencias que serán penalizadas, generándose una Minuta de reunión así como el listado de incidencias a penalizar.



# Procedimiento de Administración del Contrato PPS con el Inversionista Proveedor

## 5.- Evaluación de incidencias por el Inversionista Proveedor:

Las áreas técnicas del Inversionista Proveedor participan en las revisiones semanales para apoyar técnicamente en la determinación de aquellas incidencias que se penalizarán.

## 6.- Definición de incidencias a penalizar:

La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, Gerente de Mesa de Control y Áreas Técnicas del HRAEB y del Inversionista Proveedor revisan si cada incidencia fue atendida y resuelta dentro del tiempo permitido.

¿Procede penalización?

**NO.** Se determina como no penalizada en el reporte semanal.

**SI.** Se procede a integrar el cálculo de penalización.





# Procedimiento de Administración del Contrato PPS con el Inversionista Proveedor

## 7.- Cálculo de Deducciones:

La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales coordina reuniones mensuales con las áreas técnicas del HRAEB y del Inversionista Proveedor, para apoyar en la determinación de las cantidades a deducir, producto del cálculo de las incidencias penalizadas.

El inversionista Proveedor apoya en la coordinación de las reuniones mensuales para generar el cálculo de las deducciones a aplicar.

8.- La Dirección de Administración y Finanzas consolida lo determinado en las reuniones mensuales, a fin de aplicar el importe de deducciones al pago mensual por la prestación de los servicios que brinda el Inversionista Proveedor.

