

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2181 de 2669

167. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN A LAS INSTALACIONES.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2182 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Administración de las Instalaciones, a través de un equipo de operación central que coordinará todos los servicios, el mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento e infraestructura del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca durante los 25 años de vigencia del Proyecto.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del Servicio de Administración de las Instalaciones, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del Servicio de Administración de las Instalaciones.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa que se dé cumplimiento la prestación del servicio a través del sistema informático o vía telefónica, mediante el cual permite a los usuarios de las diferentes áreas del nosocomio, presentar informes de incidentes, inconformidades o quejas, comentarios y preguntas y faltas y fallas de todos los servicios que presta en Inversionista Proveedor.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, verifica que se dé cumplimiento los Calendarios de Mantenimiento Preventivo de los servicios, supervisando los estándares de calidad y especificaciones de los servicios.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa el funcionamiento ininterrumpido del servicio las 24 horas del día los 365 días del año, monitoreando el tiempo de respuesta en tiempo y forma de todos los registros.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: el registro de todas las llamadas realizadas o reportes en el sistema informático en una bitácora mensual, que se denomina "Reporte de Supervisión de Cumplimiento" con reportes al Centro de Atención a Usuarios, reportes por servicio, accidentes o incidentes en las áreas, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

3.5 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, vigila a través de un acceso remoto todas las variables, siendo supervisado el Inversionista Proveedor en todo momento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2183 de 2669

3.6 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, comprueba la no interrupción de la continuidad de la operación, verificando la reparación provisional o permanente dentro de los tiempos establecidos.

3.7 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, es el enlace con el Inversionista Proveedor para acordar la provisión de servicios programables o preventivos.

3.8 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que el personal esté capacitado y entrenado a un nivel apropiado en el servicio al cliente y de protección civil.

3.9 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.10 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.	

Hoja 2184 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Administración de las Instalaciones, a través del mantenimiento preventivo atendiendo el calendario respectivo y el seguimiento a todos los reportes registrados.	- Calendario de Mantenimiento Preventivo. - Programa de trabajo. - Reportes.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	- Reporte de Supervisión del Servicio de Administración de las Instalaciones (FSSAI-01) - Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Administración de las Instalaciones y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado	- FSSAI-01 - Requerimiento de atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Administración de las Instalaciones y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	- Requerimiento de atención. - Oficio firmado.

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.	

Hoja 2185 de 2669

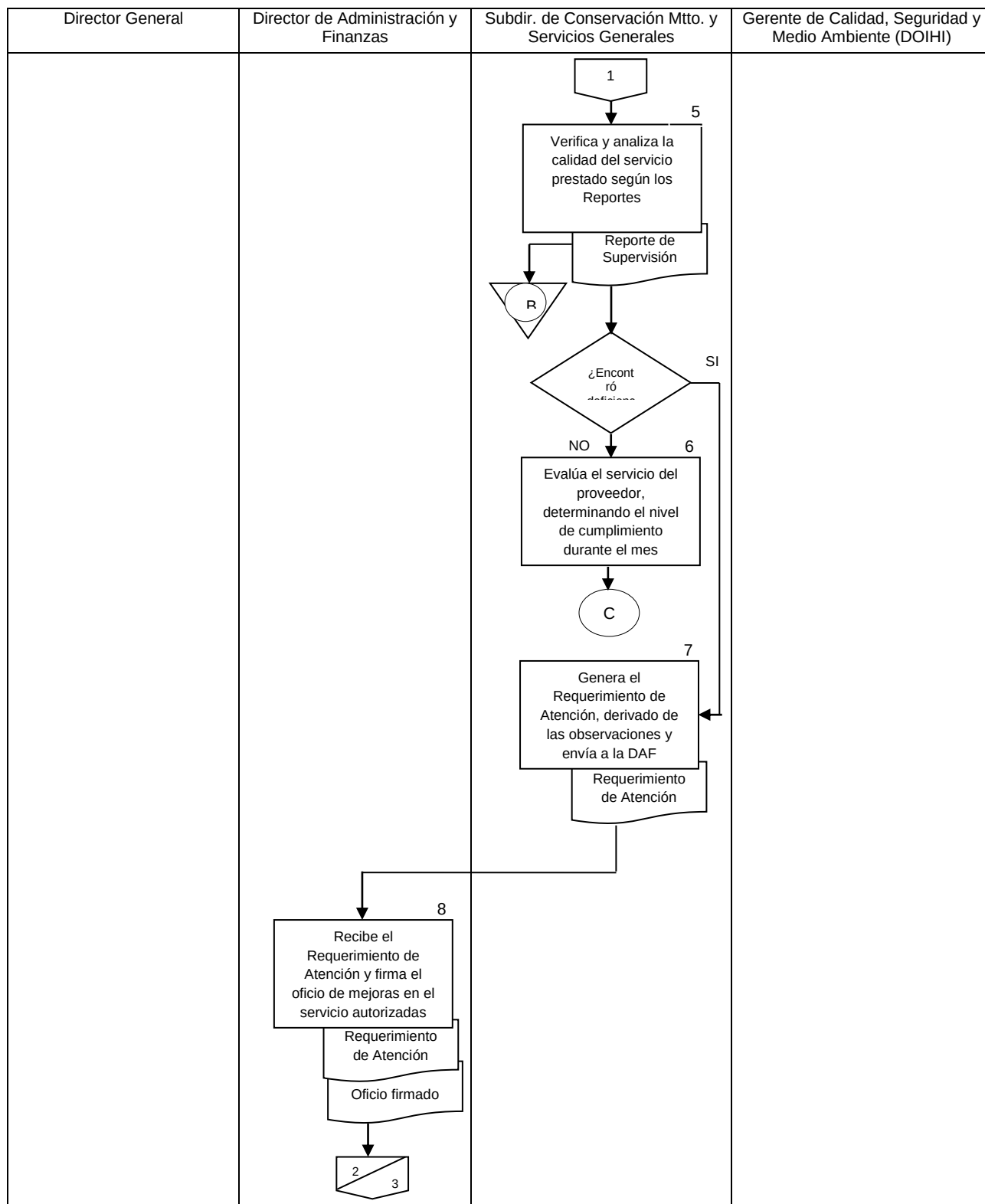
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el Requerimiento de Atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Administración de las Instalaciones.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina: ¿Identifica alguna omisión o fallo?	RSC
	13	NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina : ¿Cumple con lo estipulado en el contrato?	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	

 	PROCEDIMIENTO
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.
Hoja 2186 de 2669	

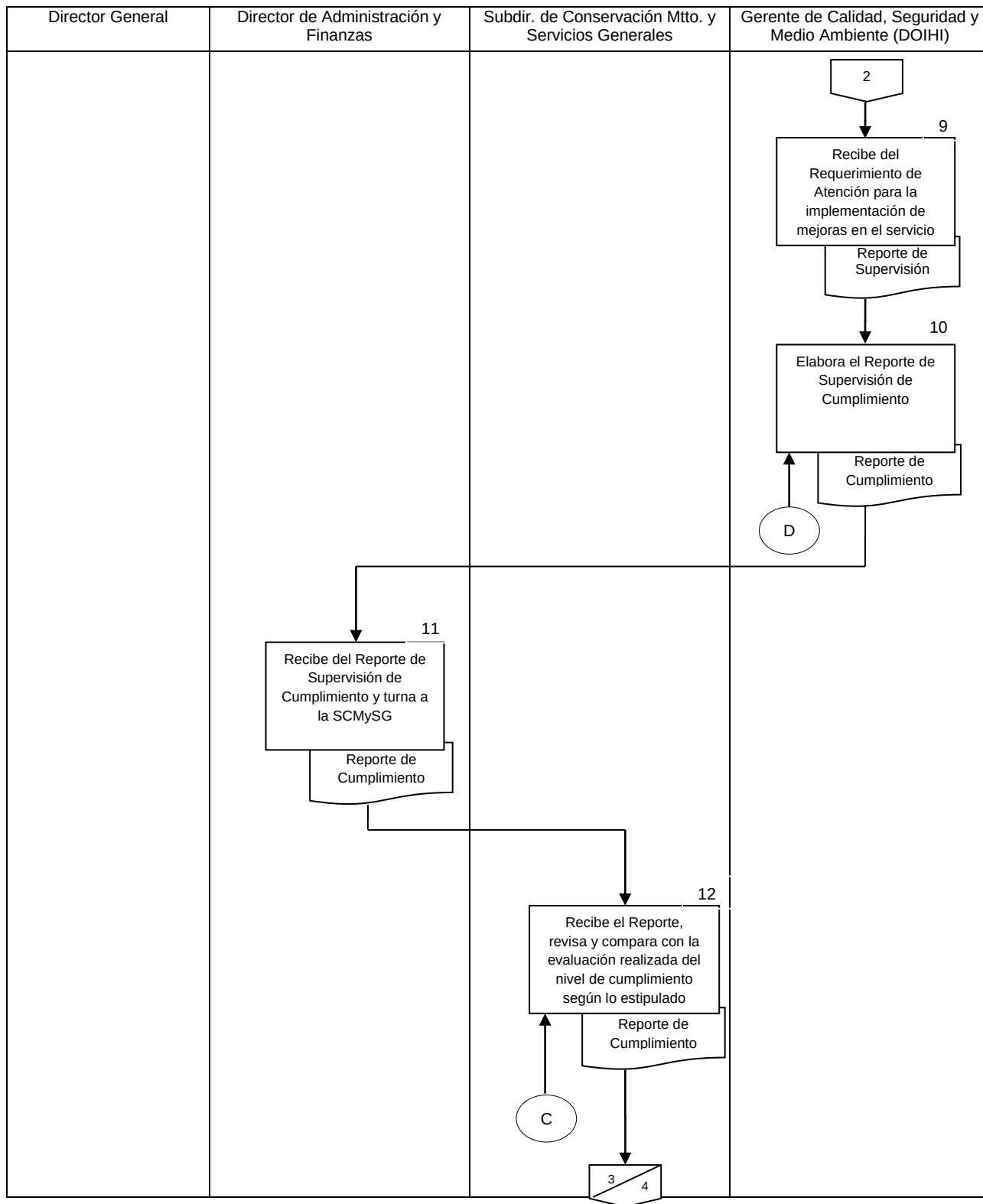
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificadorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	• REDIP • RIIP
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos.	• Expediente
TERMINA			

Director General	Director de Administración y Finanzas	Subdir. de Servación Mtto. y Servicios Generales	Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)

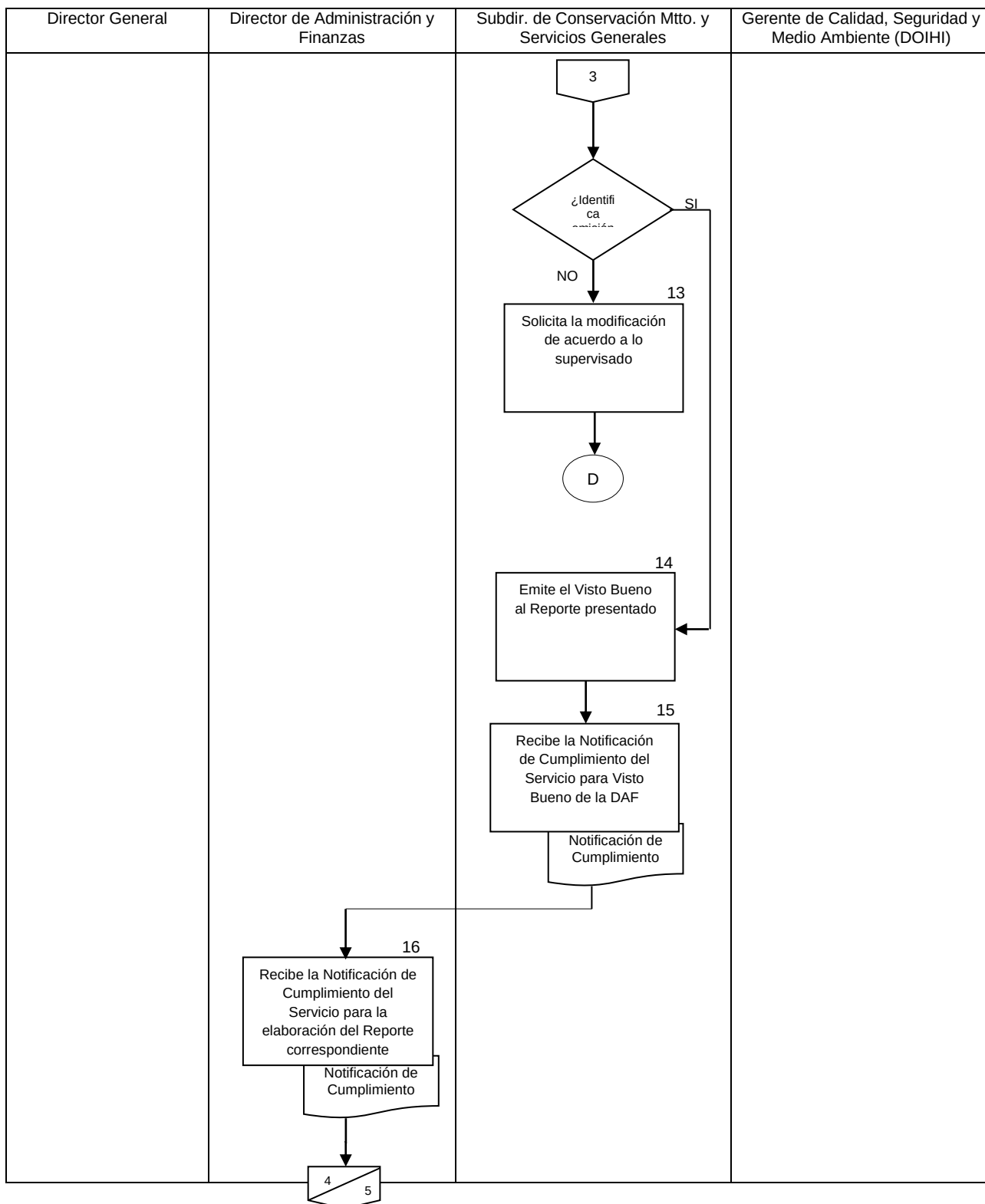
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales			
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.			Hoja 2188 de 2669



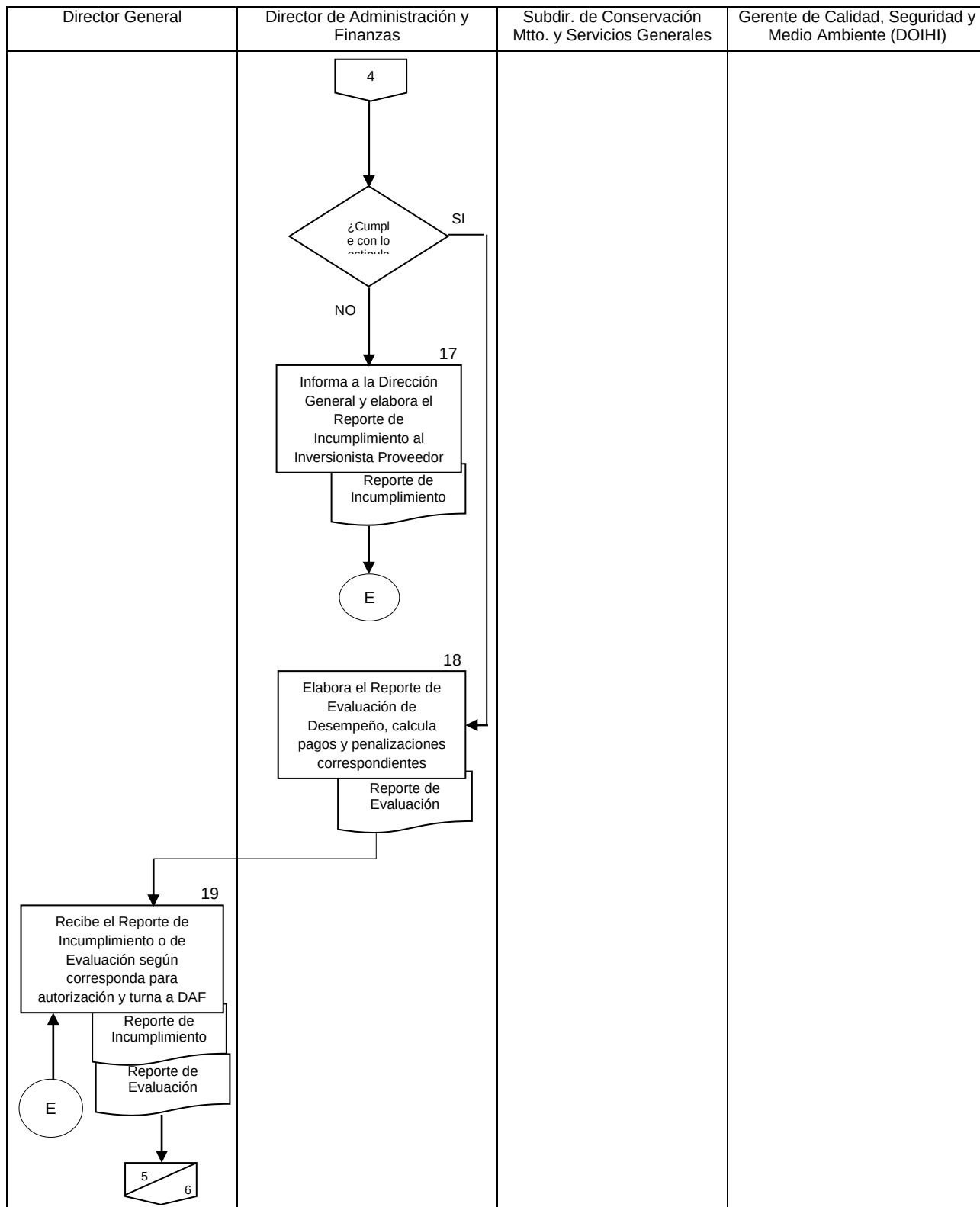
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2189 de 2669



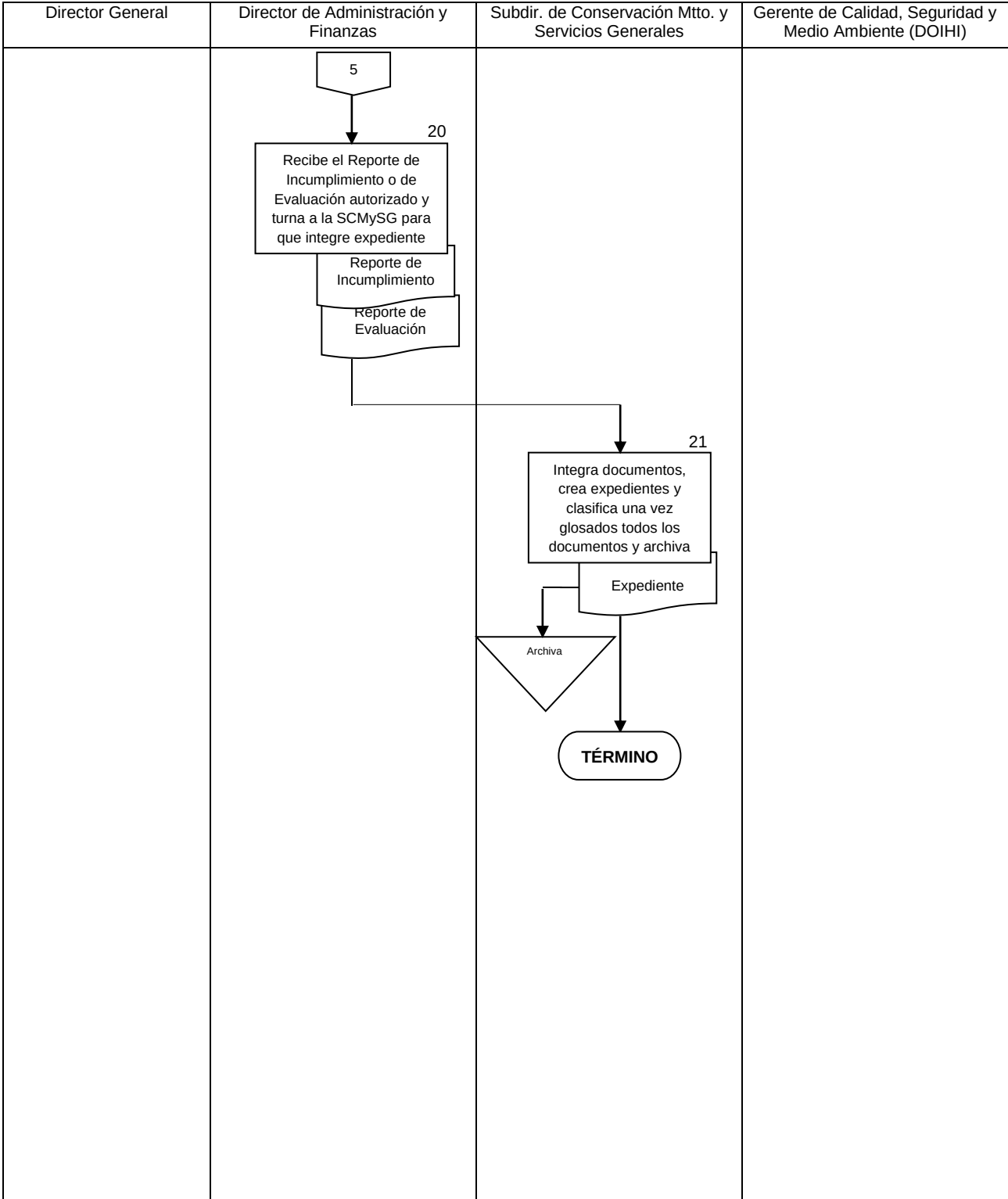
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales			Hoja 2190 de 2669
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.			



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2191 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2192 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2193 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Programa de Trabajo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.3 Reportes	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.4 Reporte de Supervisión del Servicio de Administración de las Instalaciones.	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSAI-01
7.5 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.9 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.11 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Administración de Instalaciones: es la ejecución y monitoreo de las acciones tendientes a dar continuidad a lo operación del nosocomio, incluye la actividad y análisis de la tendencia para todo los servicios durante el mes contractual.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2194 de 2669

8.2 Calendario de Mantenimiento Preventivo: es una cuenta sistematizada utilizada para la organización cronológica de las actividades, que ayudarán mantener en óptimas condiciones, el mobiliario, equipo e instalaciones del Hospital.

8.3 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.4 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.5 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

8.6 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.7 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.8 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.9 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.10 Orden de trabajo: es la ejecución de tareas o actividades a desempeñar para la satisfacción del usuario para atender el Calendario de Mantenimiento Preventivo.

8.11 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.12 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.13 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2195 de 2669

8.14 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requerentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

8.15 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.16 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.17 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

8.18 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.19 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

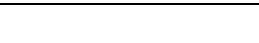
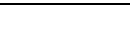
8.20 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSAI-01).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales			
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.			Hoja 2196 de 2669

10.1 Reporte de Supervisión (FSSAI-01).






"2013 Año de la Calidad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Fecha de la supervisión: _____ (1) **I**

ADMINISTRACIÓN

La dirección y supervisión cotidiana de los servicios es proporcionada por un equipo de nivel apropiado para responder según los requerimientos contractuales.

(2)	
Éxito	Falta

El indicador de la Falta: El nivel de dirección y supervisión se mantiene según la agenda convenida, basada en el número de días por mes.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 2
Nivel de Tolerancia: 0%

Se mantiene y se hacen documentos individuales del personal disponibles para la inspección.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de documentos actualizados y disponibles por mes sobre el número del personal por mes. Tamaño de la muestra del 100%.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 1.
Nivel de Tolerancia: 5%

Los encargados aseguran el contacto regular y rutinario con los usuarios y los clientes de servicio.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de visitas formales a los usuarios por mes contra los convenidos.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 1.
Nivel de Tolerancia: 5%.

El inversionista Proveedor se asegurará que el personal cumple con todos los procedimientos en ejecución.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: informes al Centro de Atención a Usuarios de incidentes de no conformidad.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 3.
Nivel de Tolerancia: 0%

FSSAI-001

Carretera Federal, México-Puebla, Km 34.5, Puente de Amecameca, Municipio de Amecameca,
Estado de México, C.P. 38500 Tel.: 571 1820

Página 1 de 2

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2197 de 2669



"2013 Año de la Unidad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
(3)
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Observaciones del personal de supervisión: _____

(4)

Comentarios del responsable del servicio: _____

ISSA/00000

Página 2 de 9

Carrilero, Toluca, México Puebla / Km 34.5, Puebla de Zaragoza, Veracruz de la Independencia
Ciudad de México, C.P. 06000 Tel. 5572 0000

ISSA-01

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTEROESTE	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2198 de 2669



**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES

PERSONAL, ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO

Todo el personal tiene satisfactoriamente aprobada la investigación médica antes de ser empleado en los servicios.

(2)

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: El número de registros disponibles por mes sobre número de empleados nuevos.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta: 3.

Nivel de Tolerancia: 0%

El personal empleado para trabajar en áreas de exposición es inmunizado contra enfermedades infecciosas, contra tétanos y hepatitis B.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: El número de registros disponibles por mes sobre el número del personal de trabajo en áreas pertinentes.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

El personal es entrenado a un nivel apropiado con registros actualizados y disponibles para la inspección.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: El número del personal con registros de la instrucción apropiada sobre el número del personal. Tamaño de la muestra 100%

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta: 2

Nivel de Tolerancia: 2%

REVISADO

Página 2 de 8

Carretera Federal, México Puebla, Km. 34.5, Puebla de Zaragoza, Municipio de Interoeste,
Estado de México, C.P. 55231 Tel. 3572 0000

1123A-01

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTEROCTAL	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2199 de 2669



"2010 Año de la Calidad Institucional y Camerero del Estado Mexicano"

(3)

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Observaciones del personal de supervisión: _____

(4)

Comentarios del responsable del servicio: _____

RSJ/00000

Página 4 de 8

Carretera Federal, Mexico Puebla Km 36.5 Puebla de Zaragoza, Veracruz de la Independencia
Estado de México, C.P. 20201 Tel. 0172 0800

RSJA-01

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTAFALICA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2200 de 2669



Los procedimientos de divulgación están en lugar con respecto a:

- Suministro de cualquier enfermedad infecciosa / definida,
- Contacto con cualquier persona con enfermedades infecciosas / definidas,
- Enfermedad sufrida durante / después de días de estadía en el extranjero,

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Los procedimientos en el lugar.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta: 3.

Nivel de Tolerancia: 3%

Todo personal es entrenado en los procedimientos de seguridad contra incendios y ha sido comunicado sobre su papel definido en caso de incendio y otras catástrofes como terremotos.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: El número del personal con la instrucción registrada dentro del año pasado sobre el número del personal. Prueba del tamaño 100%.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

RIESGO ADMINISTRATIVO

El personal es provisto con un equipo personal y ropa adecuada.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: El número del personal con la provisión registrada sobre el número del personal. Prueba de tamaño 100%

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

167/000000

Página 2 de 3

Carretera Federal, México Puebla Km 34.5, Puebla de Coahuila, (Municipio de Interoctura, Estado de México, C.P. 55330 Tel. 5572 1888)

PSA-01

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTEROCTAL	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2202 de 2669





"2012 Año de la Calidad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES

(2)

Todos las soluciones y los polvos químicos se marcan con precauciones pertinentes de seguridad e información y se almacenan en condiciones ventiladas y protegidas.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: La conformidad en la inspección. Informes para el Centro de Atención a Usuarios sobre los incidentes de faltas.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 3.
Nivel de Tolerancia: 0%

Existe conocimiento y comprensión sobre accidentes y acontecimientos desfavorables posibles por parte del personal.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Instrucciones e Informes al Centro de Atención a Usuarios.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 3
Nivel de Tolerancia: 0%

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIO:
Existen referencias y manuales de procedimientos que permitan prever las respuestas.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Presencia física de los manuales en relación a las quejas recibidas.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 2
Nivel de Tolerancia: 5%

SECTOP-01

Hoja 7 de 9

Carretera Federal, México-Toluca Km.34.5 Poblado de Guadalupe, Municipio de Interoctal, Estado de México, C.P. 56530 Tel. 5572 5266

P-25549-01

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2203 de 2669



"2013 Año de la Salud Institucional" y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

05/27/2009

Página 2 de 2

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTAFALCA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2204 de 2669



"2013 Año de la Calidad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES

(5)

(6)

Responsable del Servicio por parte del
Inversionista Proveedor

Supervisor designado por parte del
HRAEI

Nombre: _____

Nombre: _____

Fecha: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

Cargo: _____

Firma

Firma

ISSA/0000

Carretera Federal, México Puebla Km 34.5, Puerto de Coqueles, Municipio de Tehuacan,
Estado de México. C.P. 76730 Tel: 072 2894
HSSA-01

Página 12 de 13

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTEROFTALMOLÓGICA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	167. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Administración a las Instalaciones.		Hoja 2205 de 2669

Instructivo de llenado

- 1) Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
- 2) Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
- 3) Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
- 4) El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
- 5) El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
- 6) El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2206 de 2669

168. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO Y TRANSMISIÓN DE DATOS (ESCÁNER).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2207 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos, a través del mantenimiento preventivo y correctivo para que el equipo de reproducción y de transmisión de datos (escáner) que permita el óptimo desempeño de las actividades de las unidades administrativas del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca, durante los primeros 5 años de operaciones.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del servicio de fotocopiado y transmisión de datos, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del servicio de fotocopiado y transmisión de datos.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa que se cumpla el Calendario de Mantenimiento Preventivo de los equipos de reproducción y transmisión de datos.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, verifica que el mantenimiento correctivo de los equipos de reproducción y de transmisión de datos se realice en tiempo y forma para la atención de la demanda o solicitud de servicio correspondiente.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que se tenga la disponibilidad de aprovisionamiento suficiente de insumos para el equipo de reproducción y de transmisión de datos a través del reporte al Centro de Atención a Usuarios o supervisiones con revisiones al azar registradas regularmente.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: el control de inventarios de las existencias con la presentación de un informe mensual denominado "Reporte de Supervisión de Cumplimiento" con la información de existencias, consumos de las unidades, entrega de material o insumos, reportes al Centro de Atención a Usuarios, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

3.5 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTADALECA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2208 de 2669

3.6 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

	PROCEDIMIENTO
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner). Hoja 2209 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Tecnologías de la Información (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos, a través del mantenimiento preventivo y revisión de aprovisionamiento de insumos para el buen funcionamiento de los equipos, atendiendo el Calendario de Mantenimiento Preventivo, el Programa de Trabajo y las solicitudes del servicio.	- Calendario de Mantenimiento Preventivo. - Programa de trabajo. - Solicitudes de servicio.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	- Reporte de Supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (FSSFTD-02) - Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado	- FSSFTD-02 - Requerimiento de atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	- Requerimiento de atención. - Oficio firmado.

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).	

Hoja 2210 de 2669

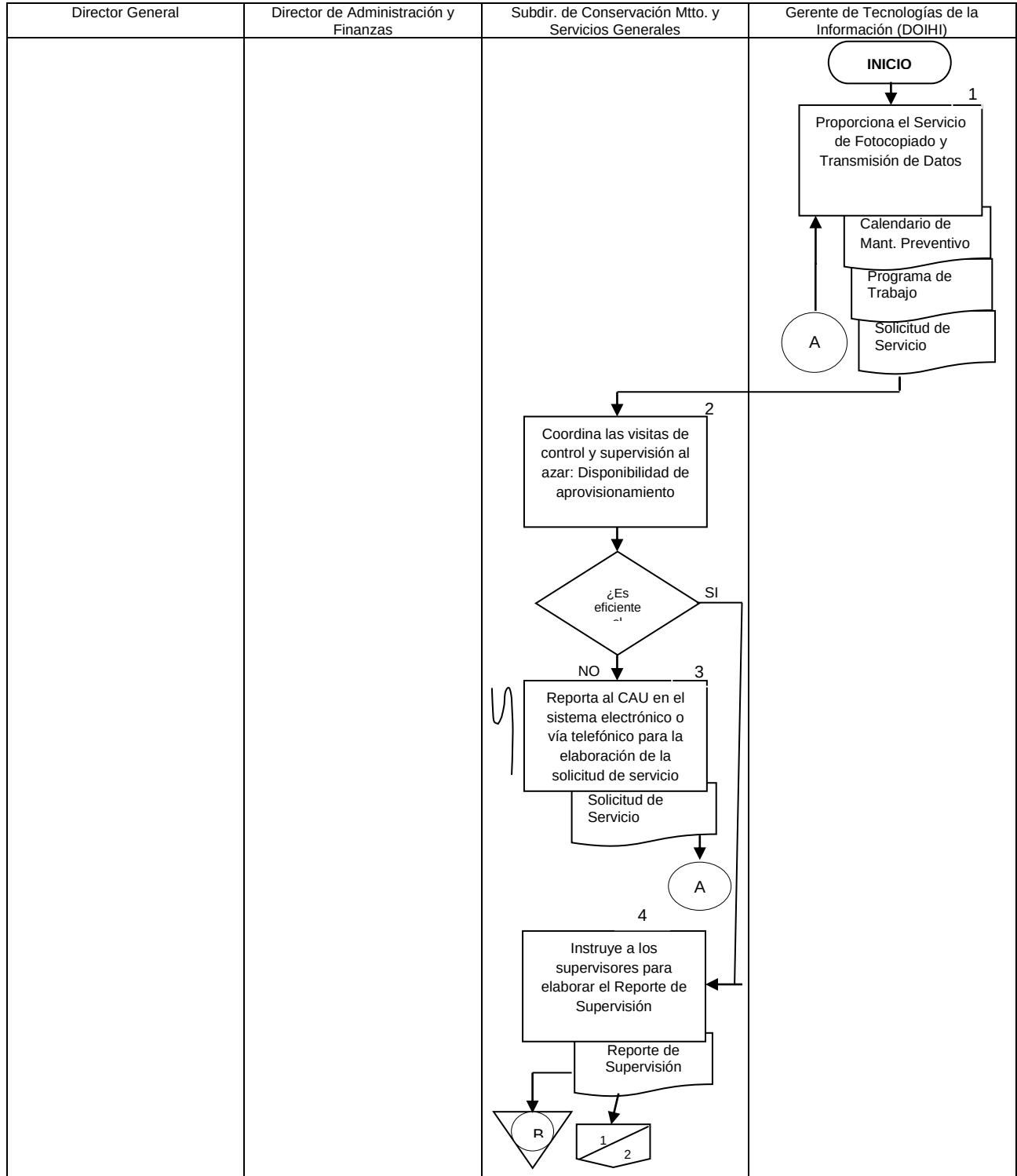
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Tecnologías de la Información (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el requerimiento de atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Tecnologías de la Información (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina: ¿Identifica alguna omisión o fallo?	RSC
	13	NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina : ¿Cumple con lo estipulado en el contrato?	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).	
	Hoja 2211 de 2669	

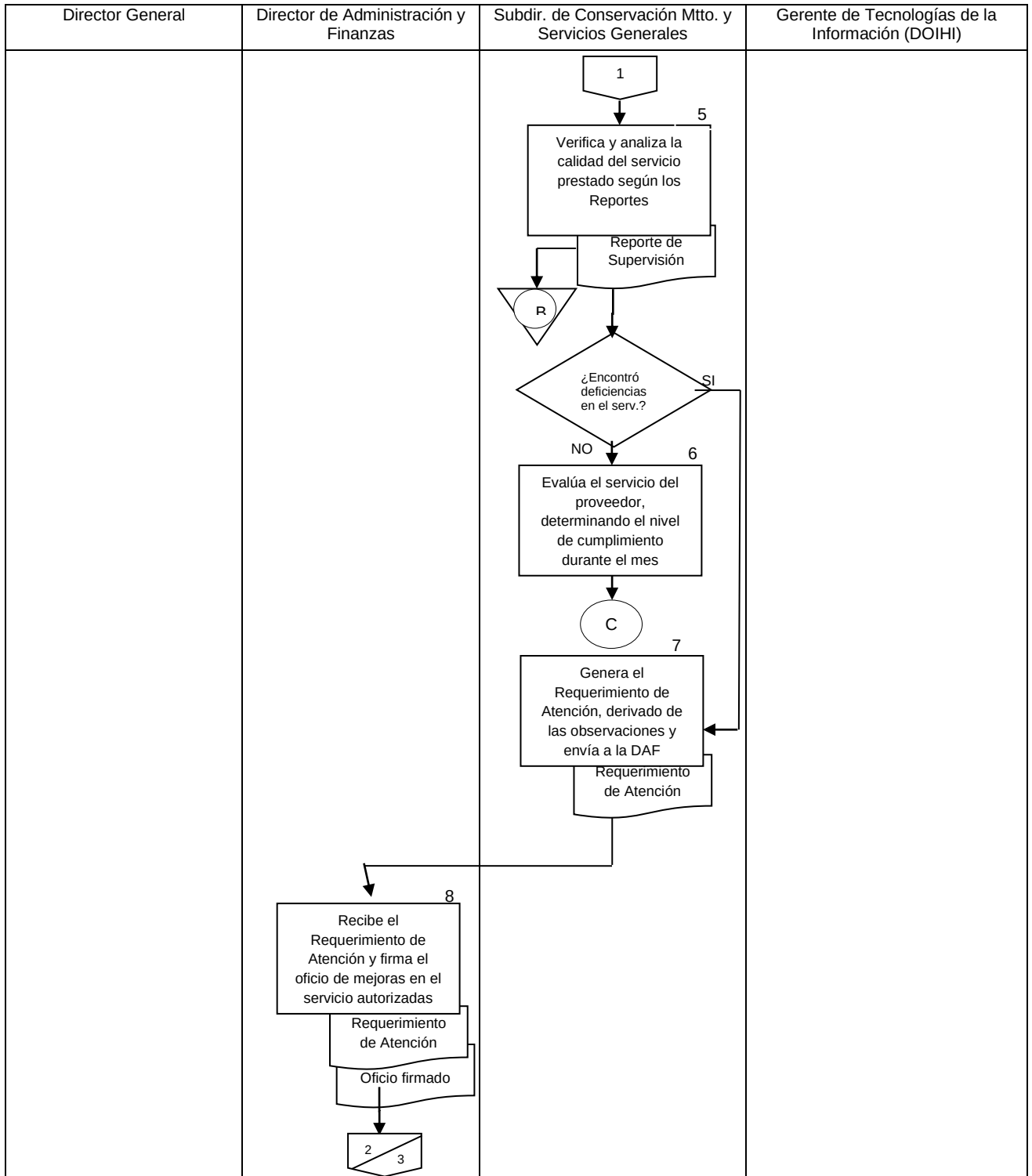
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificatorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	• REDIP • RIIP
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos.	• Expediente
TERMINA			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2212 de 2669

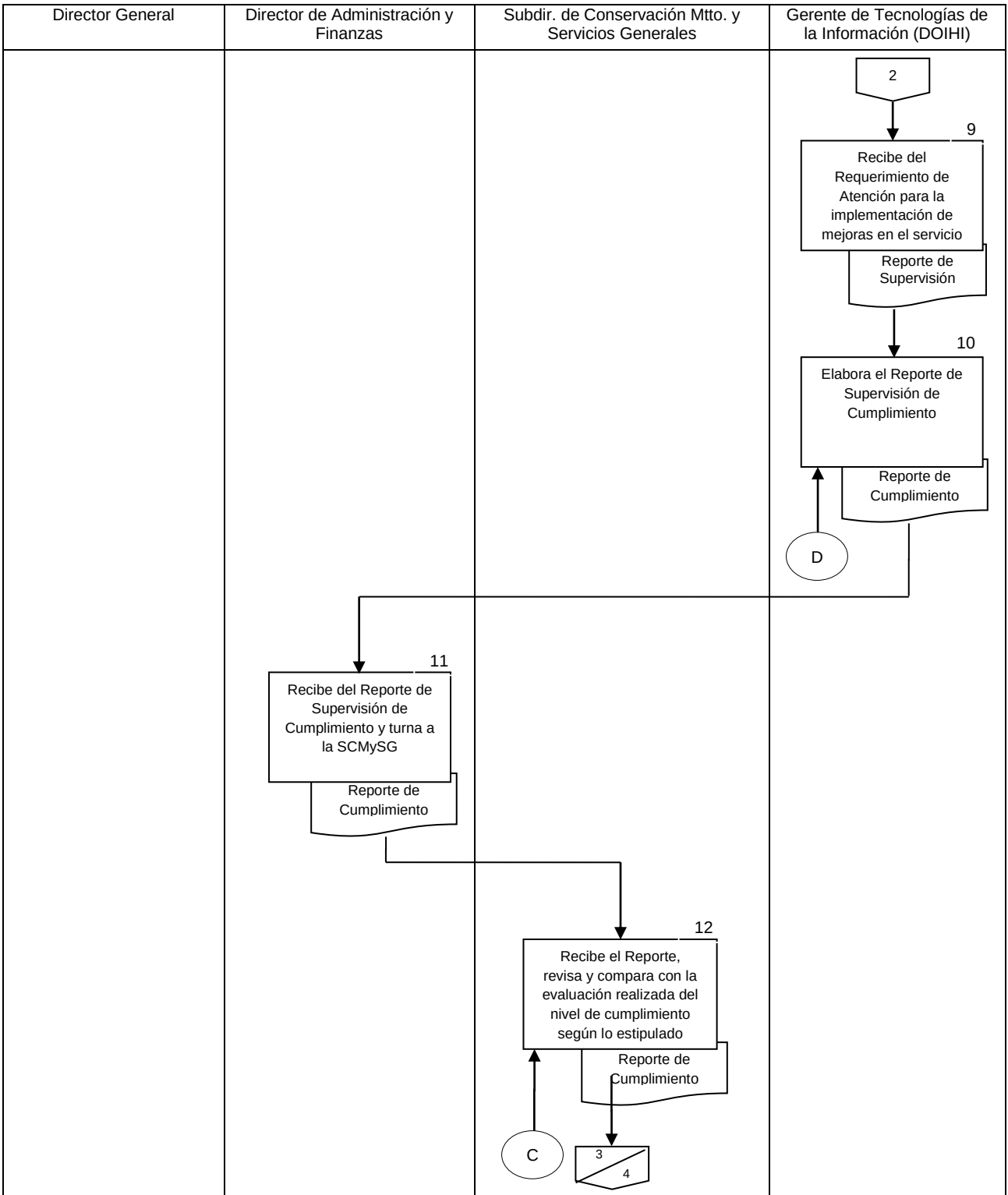
5. DIAGRAMA DE FLUJO



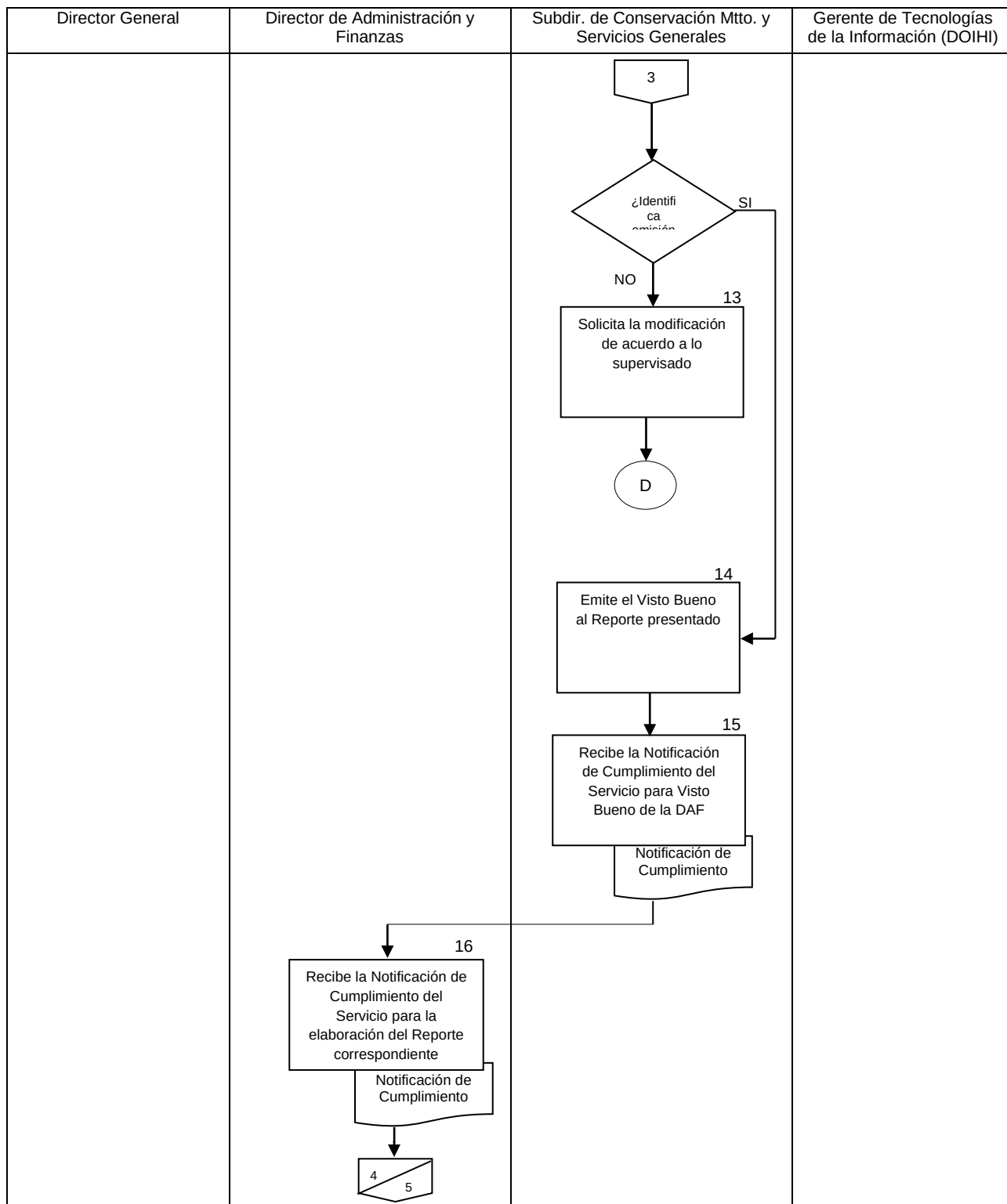
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2213 de 2669

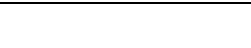
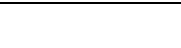


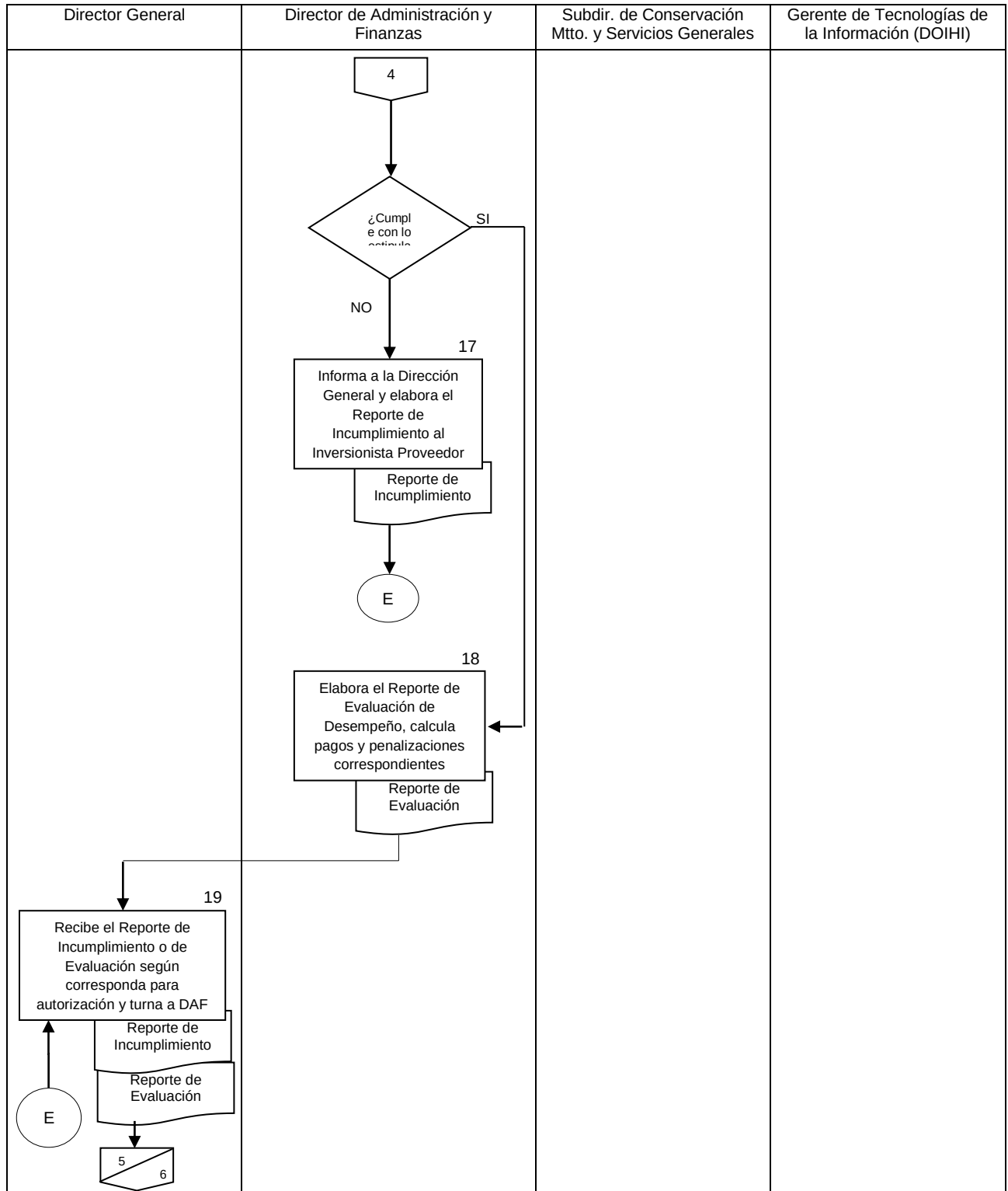
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2214 de 2669



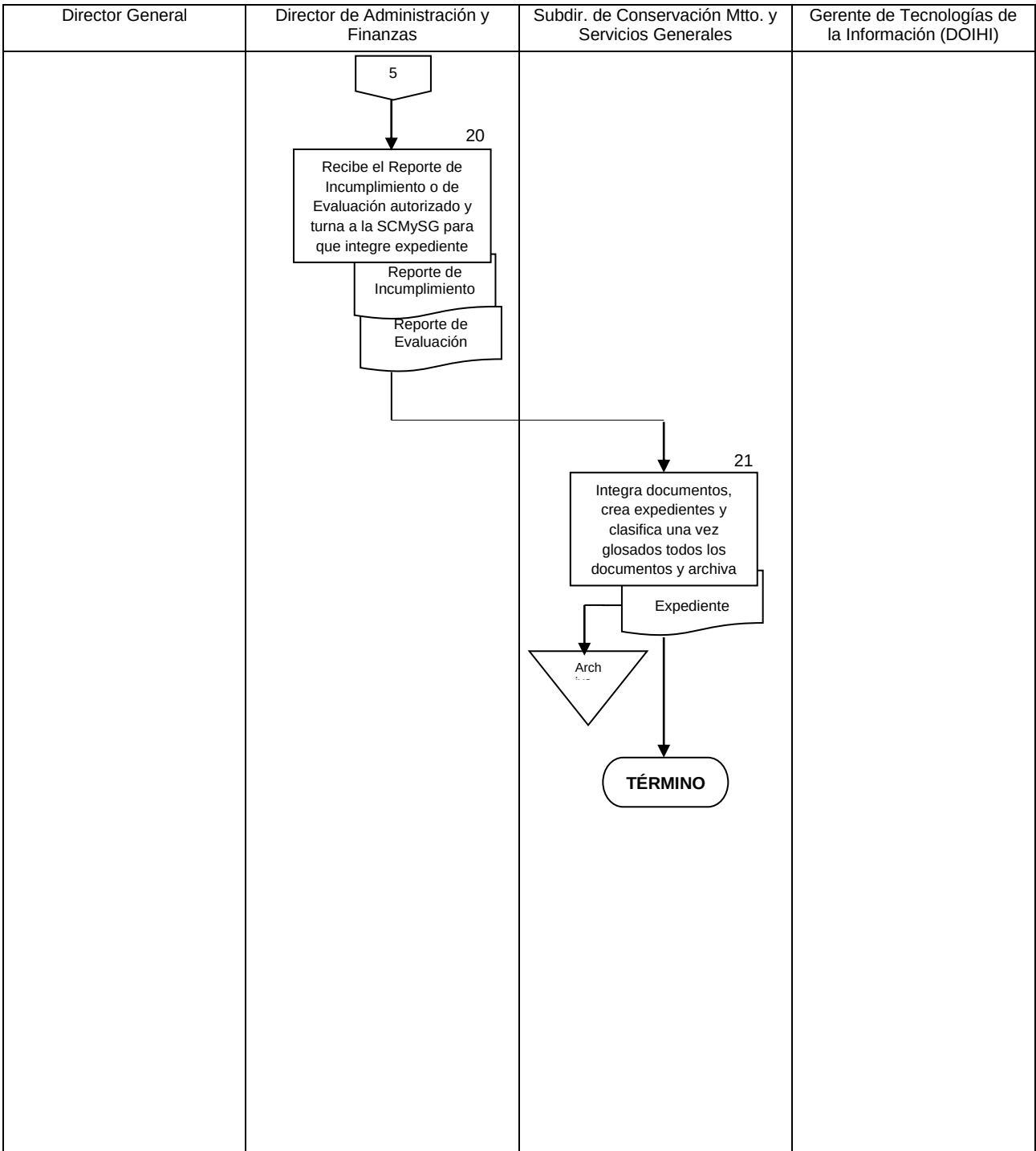
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2215 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2216 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2217 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2218 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

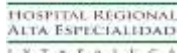
Documentos	Código(cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Programa de Trabajo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.3 Reporte de Supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos.	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSFTD-02
7.4 Solicitud de servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.5 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.9 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.11 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo: es una cuenta sistematizada utilizada para la organización cronológica de las actividades, que ayudarán mantener en óptimas condiciones, el mobiliario, equipo e instalaciones del Hospital.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2219 de 2669

8.2 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.3 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.4 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

8.5 Fotocopiado: es un proceso que se realiza por medios ópticos y fotosensibles para reproducir escritos o documentos.

8.6 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.7 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.8 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.9 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.10 Orden de trabajo: es la ejecución de tareas o actividades a desempeñar para la satisfacción del usuario para atender el Calendario de Mantenimiento Preventivo.

8.11 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.12 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.13 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2220 de 2669

8.14 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requerentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

8.15 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.16 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.17 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

8.18 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.19 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.20 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

8.21 Transmisión de Datos: es la transferencia de documentos físicos a digitales para su envío o resguardo o respaldo para su manejo administrativo.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSFTD-02).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2222 de 2669



"2019 Año de la Lealtad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE FOTOCOPIADO Y TRANSMISIÓN DE DATOS

Comentarios del responsable del servicio: _____

(5) (6)

Responsable del Servicio por parte del Invercionista Proveedor	Supervisor designado por parte del HRAEI
Nombre: _____	Nombre: _____
Fecha: _____	Fecha: _____
Cargo: _____	Cargo: _____

Firma

Firma

ISSP 10-02

Hoja 2 de 2

Carretera Federal, México-Puebla Km 24.5, Pueblo de Copacapan, Municipio de Interoresca, Estado de México, C.P. 55230 Tel. 55721888

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		
	168. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Fotocopiado y Transmisión de Datos (Escáner).		Hoja 2223 de 2669

Instructivo de llenado

- 7) Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
- 8) Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
- 9) Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
- 10) El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
- 11) El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
- 12) El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales			
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.			Hoja 2224 de 2669

169.PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales			
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.			Hoja 2225 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia, para proporcionar en tiempo y forma la administración de documentos y paquetería oficial interna y externa de las unidades administrativas del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca, respetando el principio de privacidad y confidencialidad.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del servicio de recepción y distribución de la correspondencia, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del servicio de recepción y distribución de la correspondencia por 25 años.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa que se proporcione en tiempo y forma el servicio, mediante el adecuado control y gestión documental, realizando la administración de la correspondencia en tiempo y forma según la normatividad vigente.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, comprueba se realice el servicio de recolección interna y la entrega de la correspondencia interna y externa dentro de las instalaciones del Hospital a las unidades administrativas, los 365 días del año en el horario establecido.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que se preserve la garantía de la confidencialidad de la información de la correspondencia a través de revisiones y supervisiones al azar registradas regularmente, adicionalmente del cumplimiento de las especificaciones del servicio.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: las actividades de recolección y distribución de correspondencia de acuerdo a los horarios establecidos, este informe mensual denominado "Reporte de Supervisión de Cumplimiento", es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales			
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.			Hoja 2226 de 2669

3.5 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, verifica el cumplimiento de las disposiciones en materia de transparencia de los registros de correspondencia en conjunto con la Coordinación de Archivos.

3.6 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.7 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.	

Hoja 2227 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia, a través del cumplimiento de la recolección y distribución de la correspondencia según los horarios establecidos en el Programa de Trabajo y las solicitudes de servicio que se realicen.	- Programa de trabajo. - Solicitudes de servicio.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	- Reporte de Supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia (FSSRDC-03) - Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado ¿Encontró deficiencias en el servicio?	- FSSRDC-03 - Requerimiento de Atención.
	6	NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	- Requerimiento de Atención. - Oficio firmado.

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.	
	Hoja 2228 de 2669	

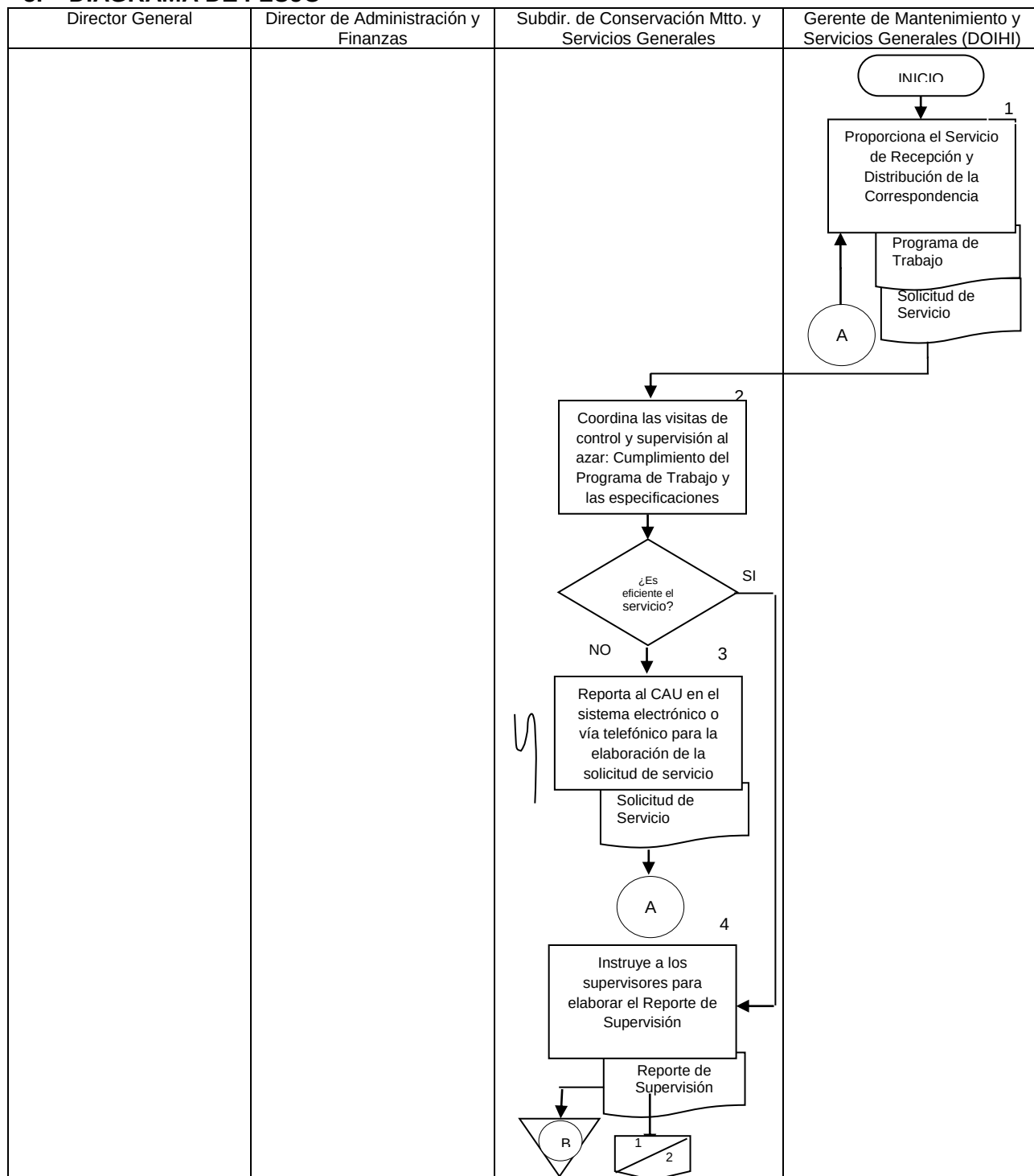
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el Requerimiento de Atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina: ¿Identifica alguna omisión o fallo?	RSC
	13	NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina : ¿Cumple con lo estipulado en el contrato?	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.	
	Hoja 2229 de 2669	

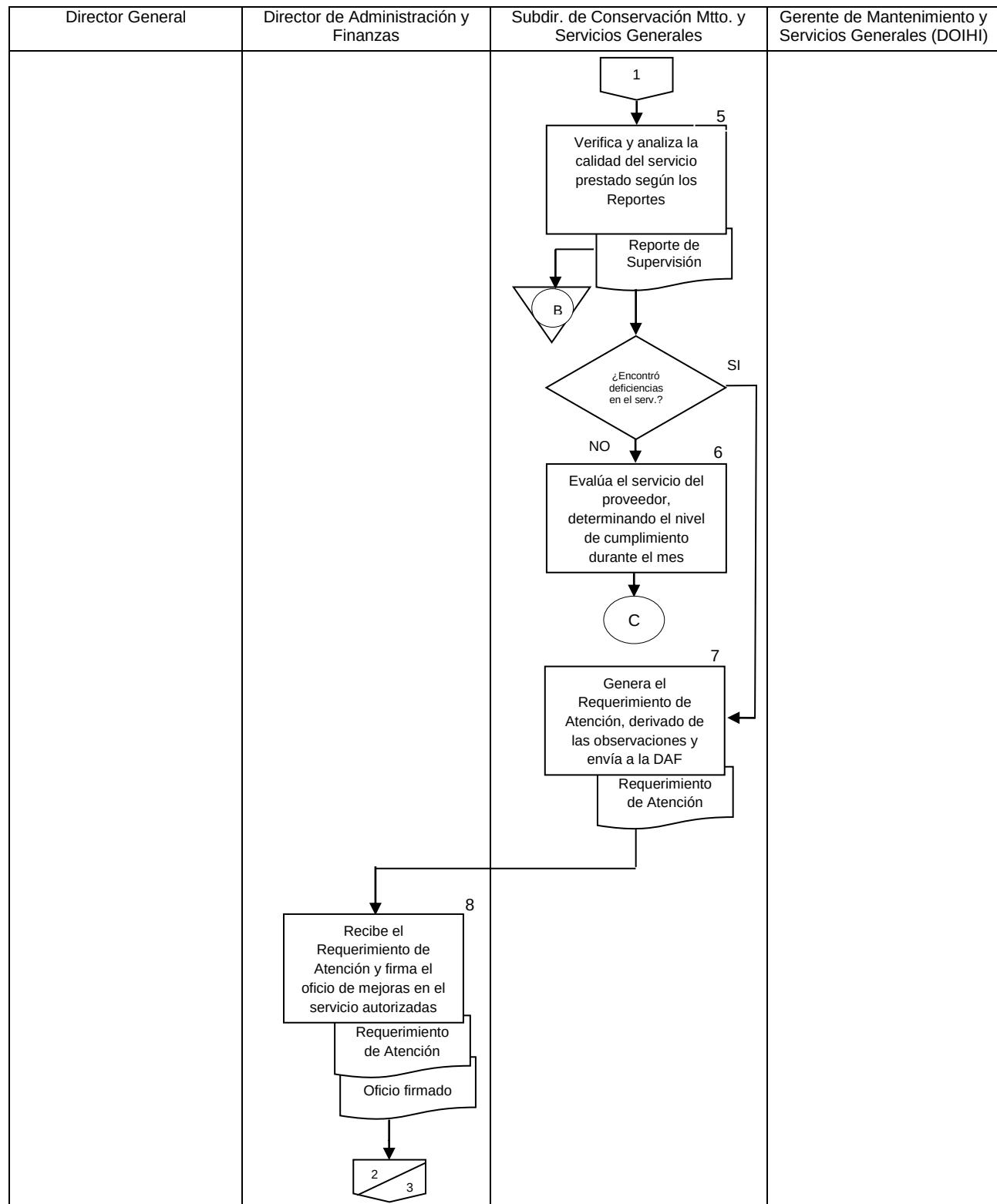
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificadorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	• REDIP • RIIP
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos.	• Expediente
TERMINA			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.		Hoja 2230 de 2669

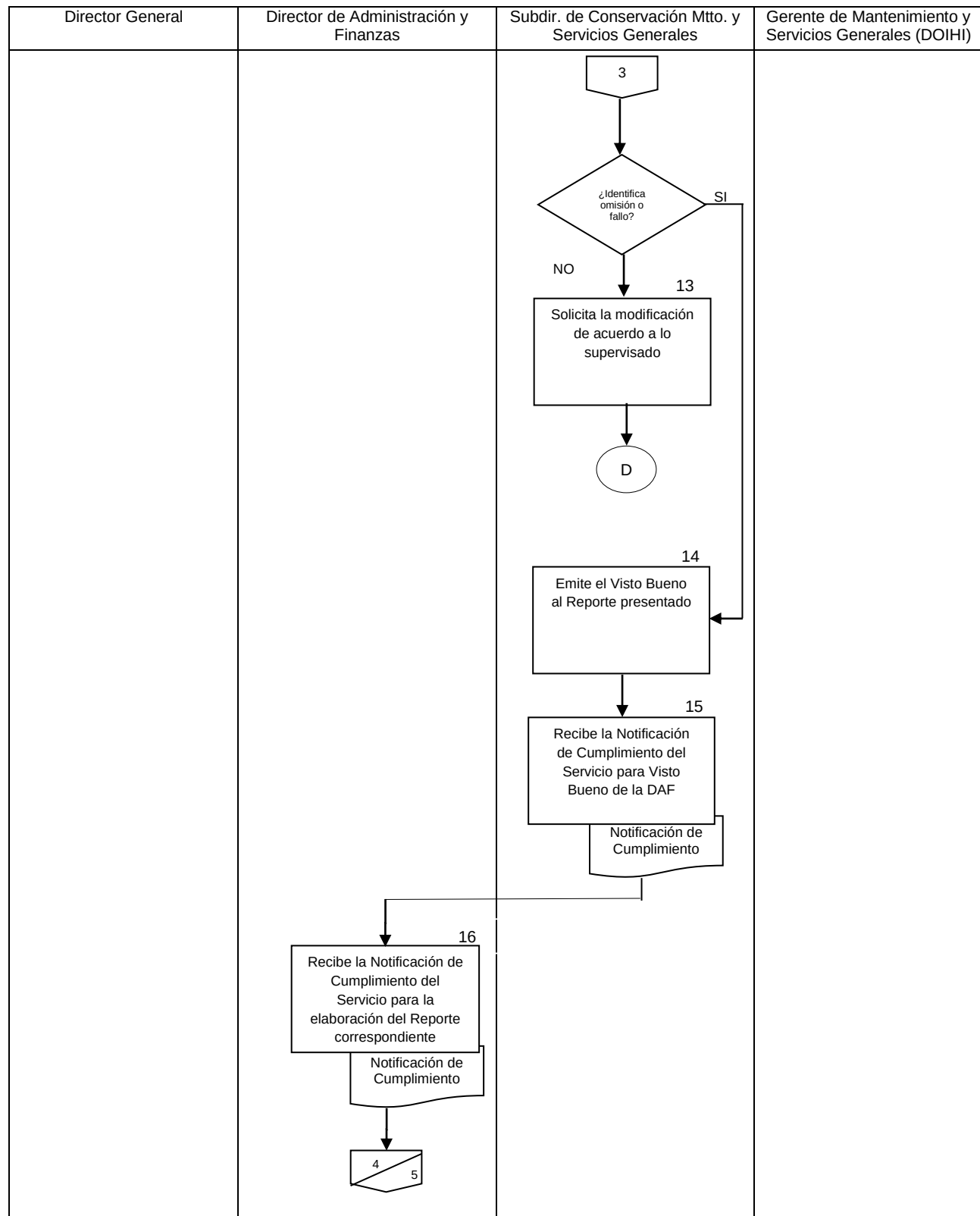
5. DIAGRAMA DE FLUJO



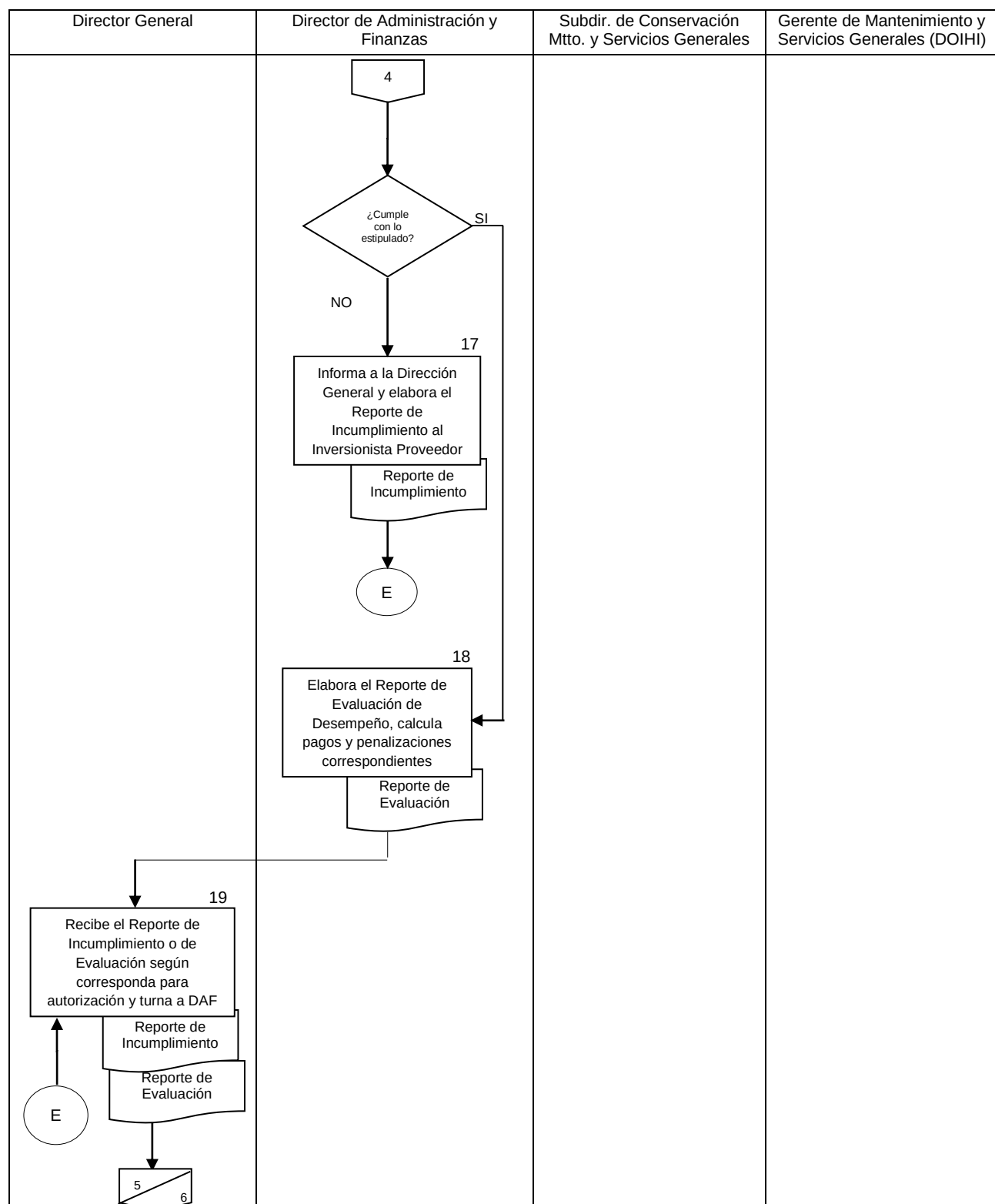
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.		Hoja 2231 de 2669



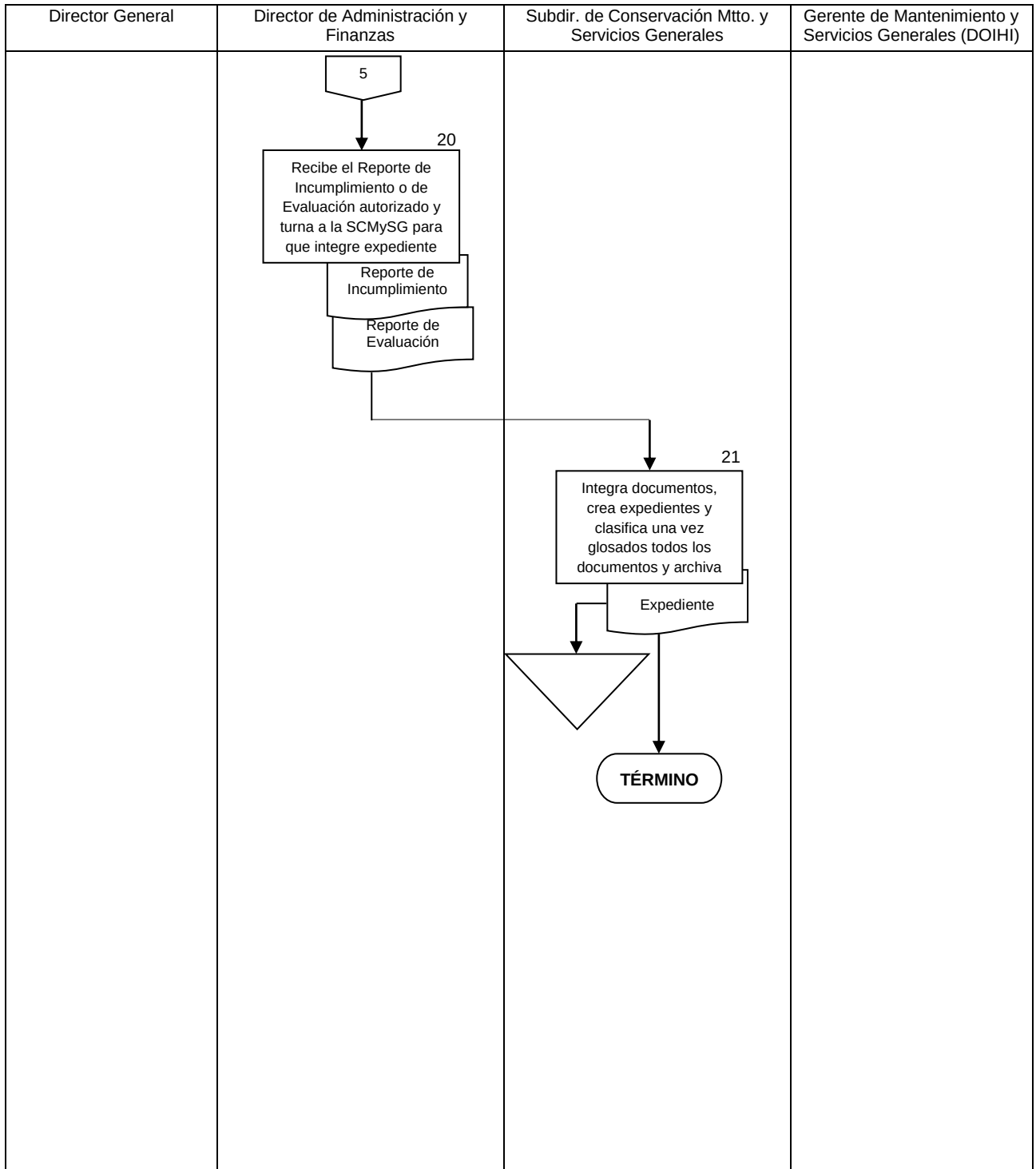
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.		Hoja 2232 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.			Hoja 2233 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.		Hoja 2234 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.		Hoja 2235 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Programa de Trabajo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Reporte de Supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSRDC-03
7.3 Solicitud de servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.4 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.5 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.9 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.2 Correspondencia: son las comunicaciones en forma de documentos escritos fluyendo desde un punto de origen hasta otro destino.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.			Hoja 2236 de 2669

8.3 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.4 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

8.5 Guía: es el formato que la empresa de mensajería proporciona para realizar los envíos de correspondencia.

8.6 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.7 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.8 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.9 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.10 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.11 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.12 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

8.13 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

8.14 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.15 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.16 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			Hoja 2237 de 2669
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.			

8.17 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.18 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.19 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSRDC-03)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTEROESTE	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.		Hoja 2238 de 2669

10.1 Reporte de Supervisión (FSSRDC-03).






"Fortalecimiento de la Salud Institucional y Bienestar del Sistema Nacional"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

Fecha de la supervisión: _____ (1)

(2)

Cumplimiento del servicio de recolección y entrega de correo dentro de las instalaciones.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: Incumplimiento del servicio de recolección y entrega de correo. Tipo de Falta: Falta de Calidad. Categoría de la Falta: 2 Nivel de Tolerancia: 0%		

Confidencialidad de la Información.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: Incumplimiento de la garantía de confidencialidad en los envíos de correo. Tipo de Falta: Falta de Calidad. Categoría de la Falta: 1 Nivel de Tolerancia: 0%		

Cumplimiento por el personal del servicio de correo de la reglamentación del Hospital en materia de identificación y uniforme	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: Incumplimiento de la reglamentación de identificación y uniforme por parte del personal del servicio. Tipo de Falta: Falta de Calidad. Categoría de la Falta: 1 Nivel de Tolerancia: 0%		

Cumplimiento por la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales del personal.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: Incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales. Tipo de Falta: Falta de Calidad. Categoría de la Falta: 3 Nivel de Tolerancia: 0%		

Hoja 1 de 2

Carretera Federal, México-Puebla, Km 34.5, Pueblo de **Coahuapala**, Municipio de Interoeste,
Estado de México, C.P. 56330 Tel. 5772 5000

FSSRDC-03

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.		



“Unidad de la Salud Institucional y Cuidado del Paciente Mexicano”

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

Observaciones del personal de supervisión: (3)

Comentarios del responsable del servicio: (4)

SE/17/00000

Carretera Federal, México-Puebla, Km. 34.5, Poblado de Guadalupe, Municipio de Interoctel,
Estado de México, C.P. 55500 Tel. 5577/5550

935930-03

Página 2 de 2

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.		Hoja 2240 de 2669



"Somos uno de la Unidad Institucional y Camarero del Estado Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

**Responsable del Servicio por parte del
Inversionista Proveedor**

**Supervisor designado por parte del
HRAEI**

Nombre: _____ (5)

Nombre: _____ (6)

Fecha: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

Cargo: _____

Firma

Firma

ISS/00000

Hoja 2 de 2

Carretera Federal, México-Puebla, Km 24.5, Pueblo de **Atlix**, Municipio de Atlix,
Estado de México, C.P. 20200 Tel: 5577 2800

ISS/00000

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	169. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Recepción y Distribución de la Correspondencia.		Hoja 2241 de 2669

Instructivo de llenado

169. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
170. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
171. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
172. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
173. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
174. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2242 de 2669

170. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Limpieza, a través del programa diferenciado para la higiene y desinfección de las áreas del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca para evitar y controlar las infecciones nosocomiales.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del servicio de limpieza, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del servicio de limpieza.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa que se cumpla el programa de limpieza rutinaria y exhaustiva de acuerdo a los 3 tipos de áreas: área blanca o zona de alto riesgo, área gris o zona de riesgo intermedio y área negra o zona de bajo riesgo.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa el procedimiento de higiene y desinfección de las áreas y los equipos fijos para mantener altos niveles de asepsia y estándares definidos en el Contrato de Prestación de Servicios para prevenir una infección, los horarios establecidos, la señalización adecuada y medidas de precaución, la acumulación de desechos, el cumplimiento de la reglamentación en materia de identificación, uniforme, en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales del personal.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, vigila que se tenga la disponibilidad de aprovisionamiento suficiente de insumos para el servicio sanitario integral (toallas desechables, papel higiénico, jabón líquido, etcétera) y el utilizado en las tareas de limpieza, que garanticen la operación durante la prestación de los servicios.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las peticiones de emergencia del servicio según el protocolo de limpieza.

3.5 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: el cumplimiento de las actividades detalladas de los protocolos de limpieza y la comunicación de la evidencia de plagas para el control, con la presentación de un informe mensual denominado “Reporte de Supervisión de Cumplimiento”, reportes al Centro de Atención a Usuarios al mes, insumos utilizados, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2244 de 2669

Especialidad Ixtapalapa y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

3.6 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.7 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.	
	Hoja 2245 de 2669	

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Limpieza, a través del el Programa de Limpieza, diferenciado por áreas y las solicitudes del servicio para las peticiones de emergencia.	- Programa de limpieza rutinarias y exhaustivas - Solicitudes de servicio.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	- Reporte de Supervisión del Servicio de Limpieza (FSSL-04) - Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Limpieza y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado:	- FSSL-04 - Requerimiento de atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Limpieza y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	- Requerimiento de atención. - Oficio firmado.

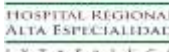
	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.	

Hoja 2246 de 2669

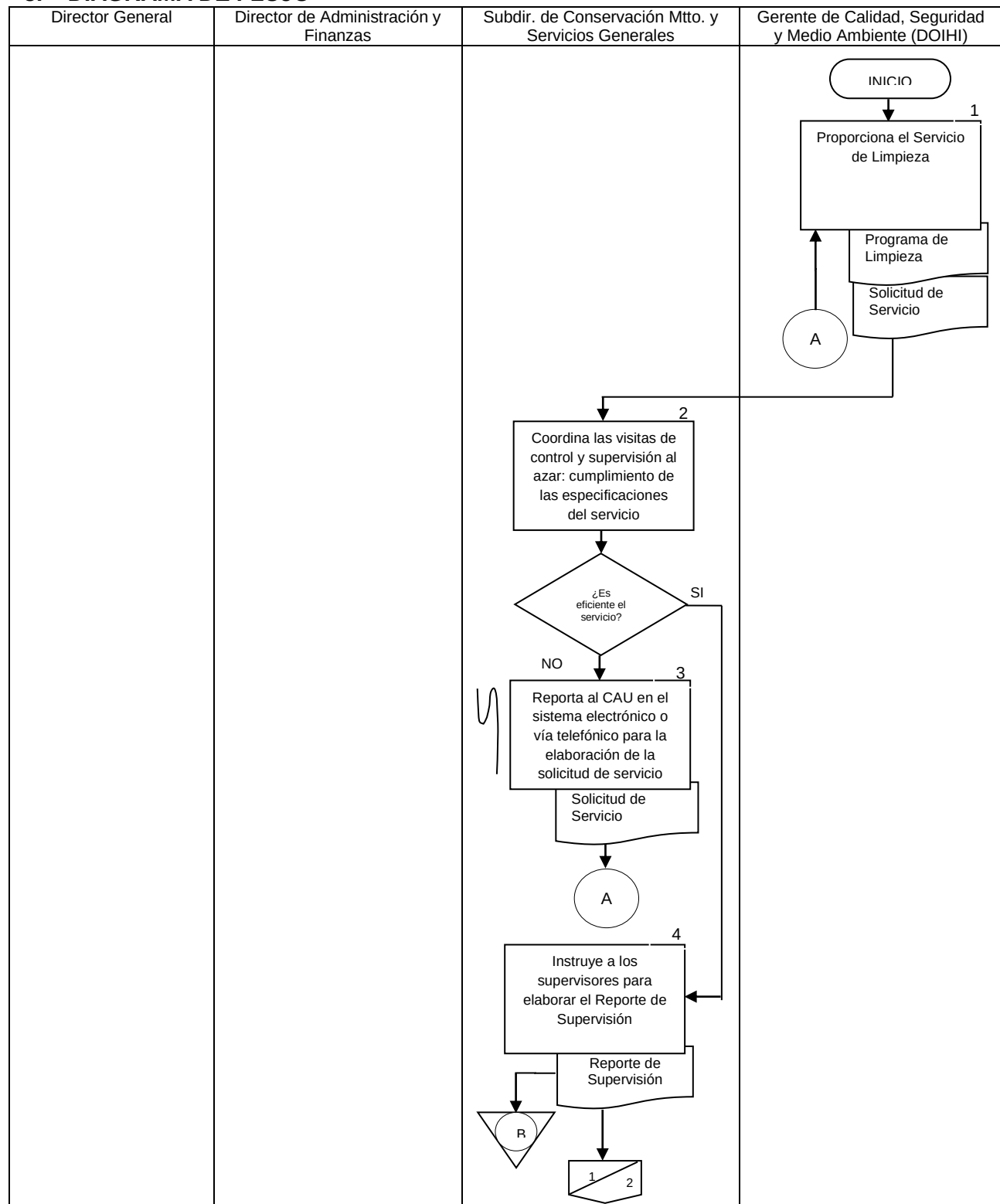
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el requerimiento de atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Limpieza.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina:	RSC
	13	¿Identifica alguna omisión o fallo? NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina :	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	¿Cumple con lo estipulado en el contrato? NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	

	PROCEDIMIENTO
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza. Hoja 2247 de 2669

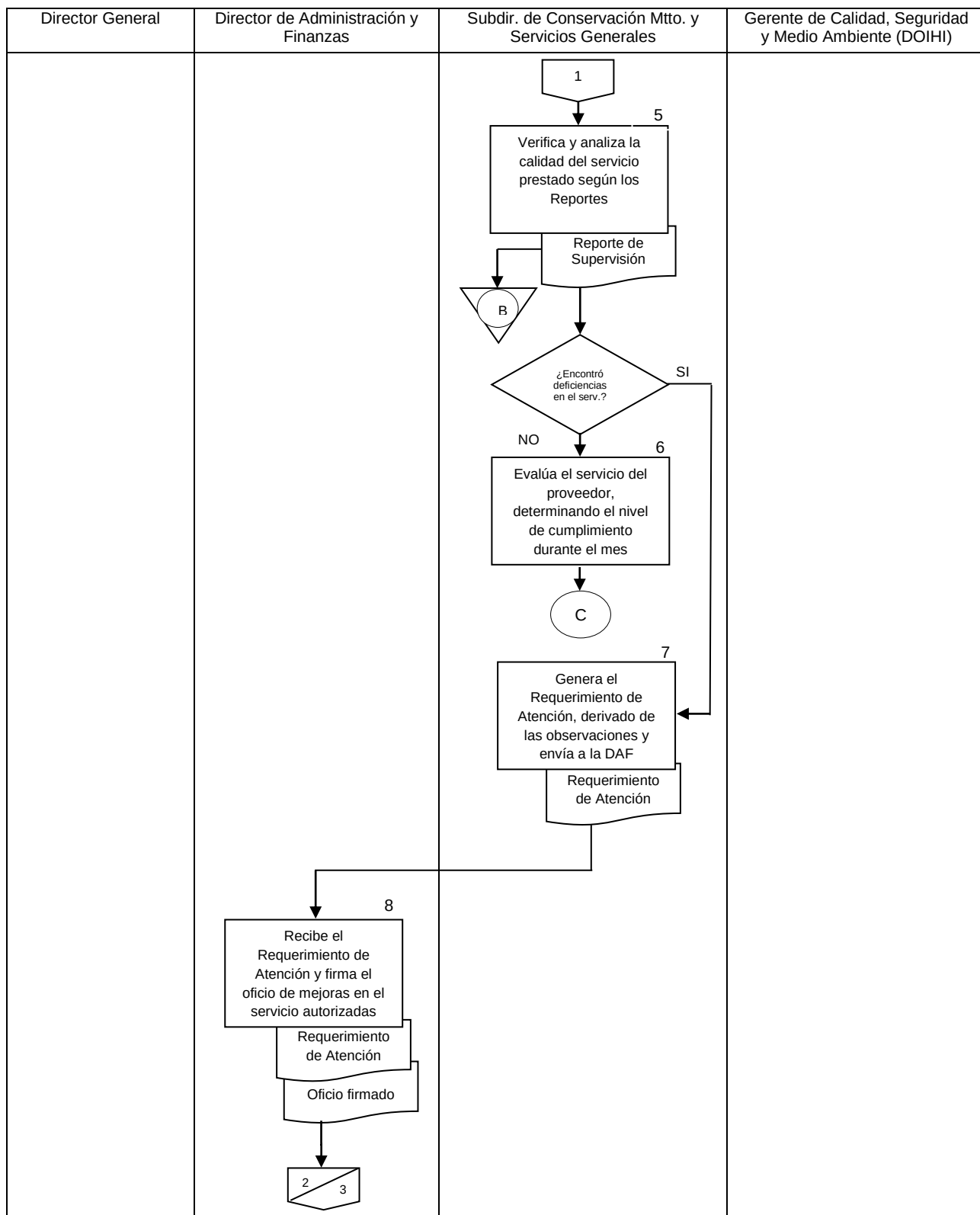
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificadorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	• REDIP • RIIP
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos. TERMINA	• Expediente

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		

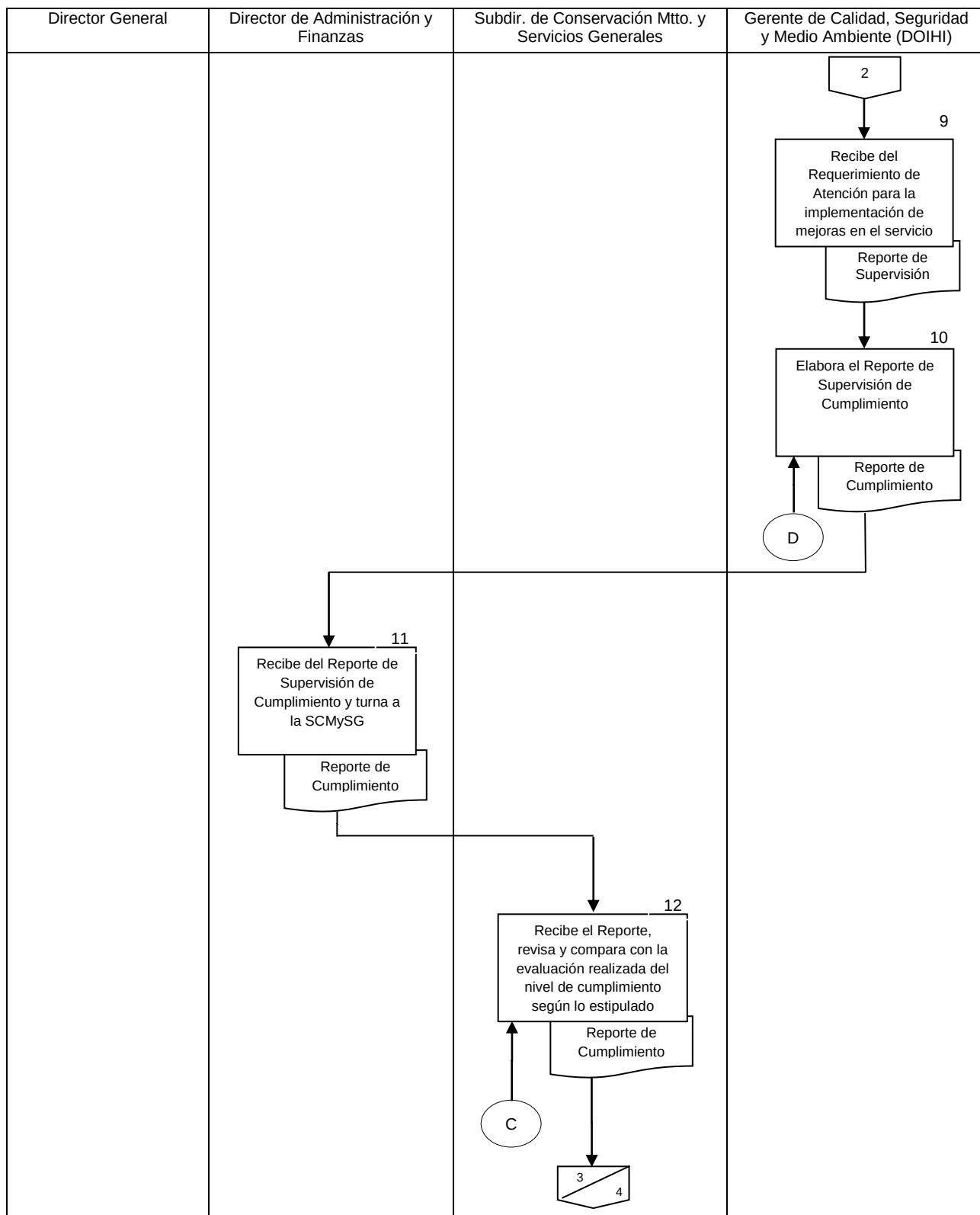
5. DIAGRAMA DE FLUJO

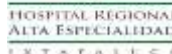


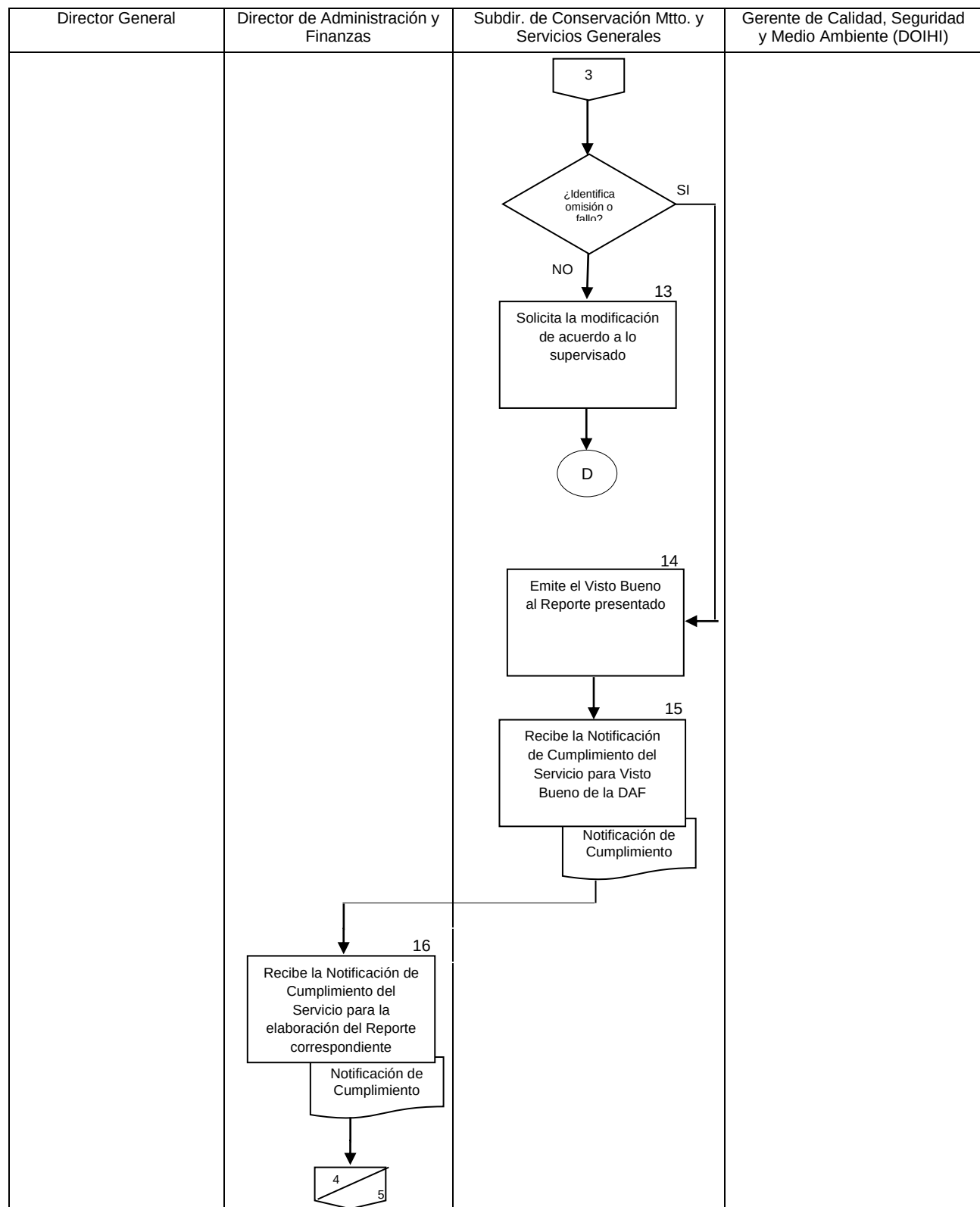
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTADALICA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2249 de 2669



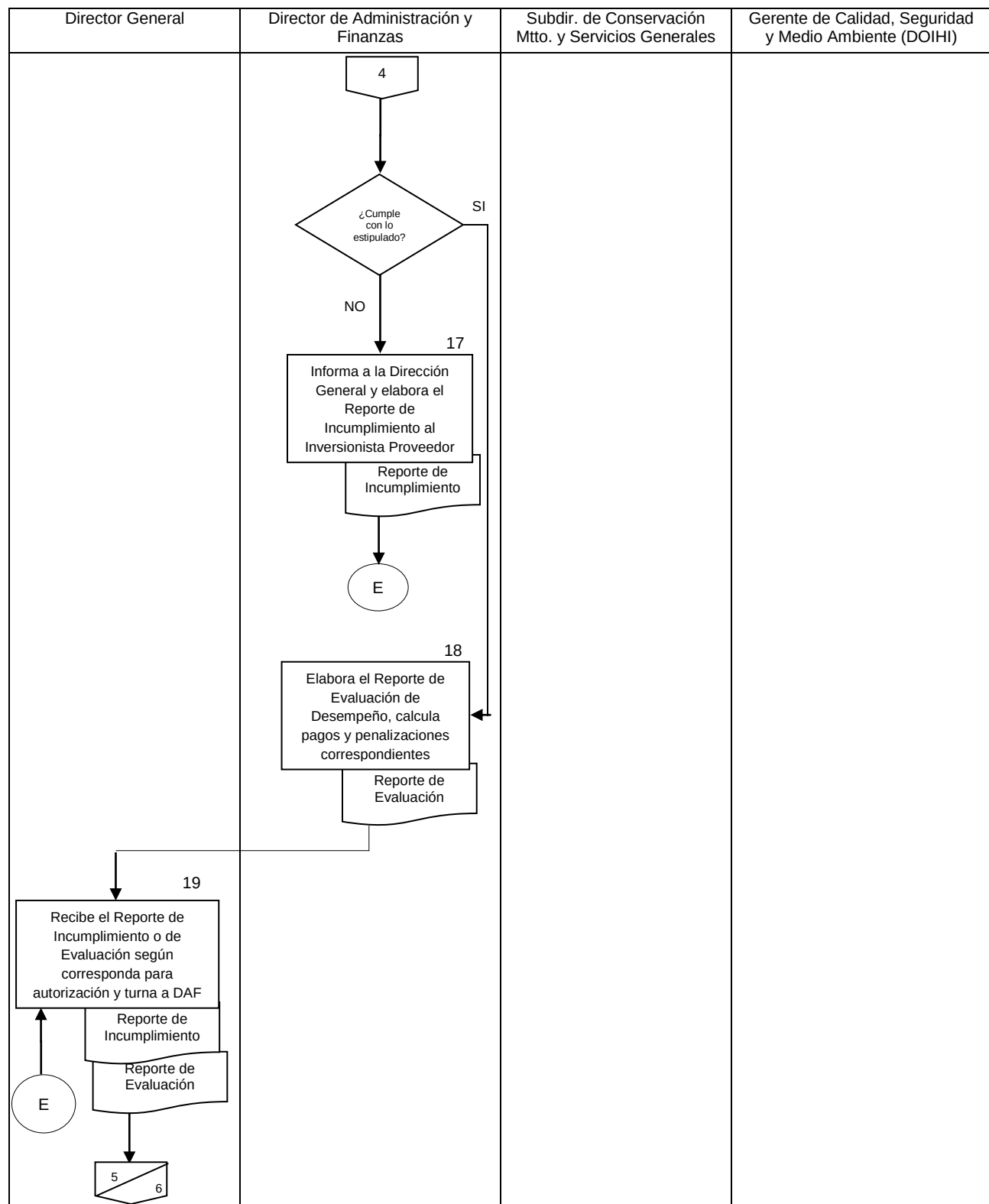
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2250 de 2669



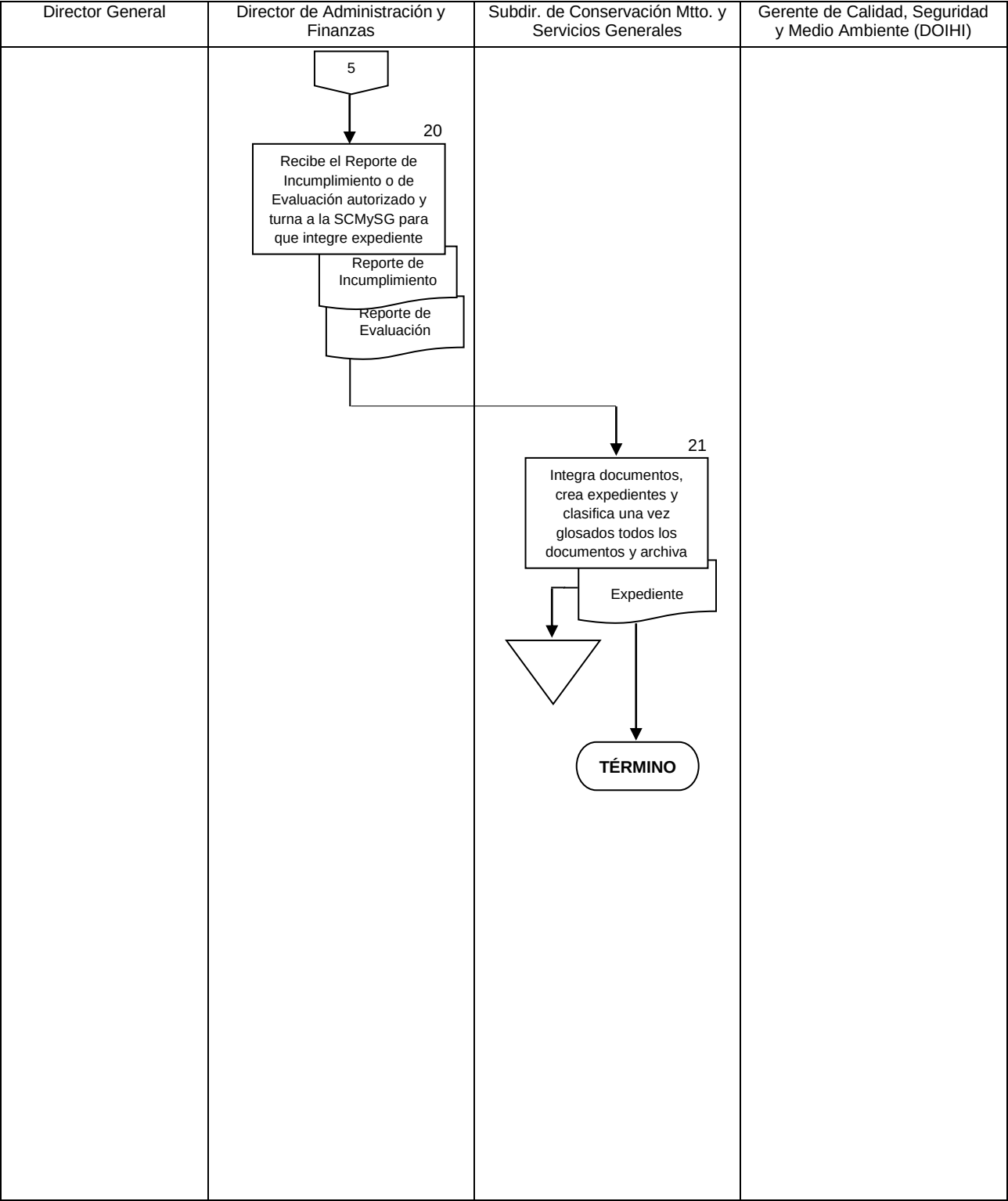
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTADALICA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2252 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2253 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2254 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Programa de Limpieza rutinaria y exhaustiva	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Reporte de Supervisión del Servicio de Limpieza.	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSL-04
7.3 Solicitud de servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.4 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.5 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.9 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.2 Comité de Detección de Control de Infecciones Nosocomiales (CODECIN): es el responsable de identificar, investigar, prevenir y controlar las infecciones nosocomiales, llevar a cabo la vigilancia epidemiológica de los casos con base en los lineamientos establecidos por la Red Hospitalaria de Vigilancia Epidemiológica (RHOVE) y aplicar estrictamente las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en el campo de su responsabilidad.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2255 de 2669

8.3 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.4 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

8.5 Infección: es cualquier agente portador de enfermedades o epidemias, que aún en el caso de limpieza o prevención de infección o contaminación de conformidad con las Prácticas Prudentes de la Industria y este Contrato, no puedan prevenirse o removerse y que como consecuencia:

- a) sea inseguro admitir pacientes, usuarios o personal en el área correspondiente o utilizar el área para el propósito para el que fue creada, y
- b) un área no pueda hacerse segura para la admisión de pacientes. Usuarios o personal.

8.6 Infección Nosocomial: se le conoce en el ámbito médico, a aquella infección intrahospitalaria, contraída por pacientes ingresados en un recinto de atención a la salud, es decir la adquisición o propagación de una enfermedad, por insuficiente esterilización o falta de antisepsia, poniendo en contacto de manera involuntaria, microorganismos patógenos con personas, dentro de la instalación hospitalaria.

8.7 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.8 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.9 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.10 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.11 Orden de trabajo: es la ejecución de tareas o actividades a desempeñar para la satisfacción del usuario para atender el Calendario de Mantenimiento Preventivo.

8.12 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.13 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.14 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2256 de 2669

8.15 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

8.16 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.17 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.18 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

8.19 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.20 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.21 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSL-04).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2257 de 2669

10.1 Reporte de Supervisión (FSSL-04).






"2019 Año de la Calidad Institucional y Crecimiento del Servicio al Paciente"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE LIMPIEZA

I Fecha de la supervisión: _____

Nivel de limpieza en las instalaciones y espacios de las unidades de alto riesgo del Hospital según estándares contractualmente definidos.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Falta de servicio de limpieza que deja inoperativa una unidad, o impide su utilización parcial.
Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación.
Categoría de la Falta de Calidad: 3
Categoría de Falta de Rectificación: C o D
Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento de los horarios de limpieza de las distintas unidades.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Limpieza de las unidades fuera de horario.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 1.
Nivel de Tolerancia: 0%

Peticiones de emergencia al servicio de limpieza atendidas según protocolo de actuación.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Falta en la respuesta a las peticiones de emergencia al servicio de limpieza según protocolo aprobado.
Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación.
Categoría de la Falta de Calidad: 2.
Categoría de Falta de Rectificación: A o B o C o D.
Nivel de Tolerancia: 0%

Señalización adecuada y medidas de precaución adoptadas en suelos recién limpiados o húmedos.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Falta de señalización / precauciones en tareas de limpieza.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 1.
Nivel de Tolerancia: 0%

FSSL-04

Carretera Federal, México Puebla Km 34.5, Poblado de Coqueapan, Municipio de Ixtapaleca, Estado de México, C.P. 20230 Tel. 0172 1880

Hoja 7 de 7

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2259 de 2669




"2019 Año de la Calidad Institucional y Camarero del Servicio Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



SERVICIO DE LIMPIEZA

(2)

Éxito	Falta

Unidades del Hospital sin acumulación de desechos.

El indicador de la Falta: No recolección de las bolsas con desechos y/o colocación de bolsas nuevas diariamente según frecuencia aprobada.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 2.
Nivel de Tolerancia: 0%

Éxito	Falta

Cumplimiento por el personal del servicio de limpieza de la reglamentación del Hospital en materia de identificación y uniforme.

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la reglamentación de identificación y uniforme por parte del personal del servicio.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 1.
Nivel de Tolerancia: 0%

Éxito	Falta

Cumplimiento por la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales del personal.

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 3.
Nivel de Tolerancia: 0%

SECTORES

Carretera Federal, México-Puebla Km 24.5, Pueblo de Asunción, Municipio de Ixtapalapa, Estado de México, C.P. 56500 Tel.: 0172 2880

F-2021-04

Hoja 3 de 7

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2261 de 2669



"2013 Año de la Calidad Institucional y el Cienenario del Seguro Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE LIMPIEZA

ESTERILIZACIÓN Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS

(2)

Todo el lavado y desinfección de equipos se deberá mantener en línea con los requerimientos del Anexo 8, las Prácticas Prudentes de la Industria y la Legislación.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de inspecciones aceptadas por mes sobre el número de inspecciones realizadas en el mes. Tamaño de la muestra debe ser 35% de las áreas comprometidas.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

Se verificará y certificará que los Equipos Médicos (bioteconología) operen según las normas de higiene, desinfección, esterilización, asepsia y bioseguridad requeridas.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de revisiones aceptables por mes sobre el número de revisiones realizadas en el mes. Tamaño de la muestra debe ser 100% de las áreas comprometidas.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

ISS/100000

Llaneros, Patricia. Manco Vivero. Km 34.5, Pueblo de Joquiasen, Municipio de Ixtapaleca,
 Estado de Veracruz, C.P. 20202 Tel.: 0172 2661

ISSU-04

Página 3 de 7

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2262 de 2669



"2013 Año de la Calidad Institucional y Censo del Médico Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE LIMPIEZA

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

HSJ700000

Carretera Federal, México-Puerto, Km 34.5, Puente de Aduanapam, Municipio de Ixtapalapa,
Estado de México. C.P. 55500 Tel.: 2972 0800

F-2262-04

Página 5 de 7

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2263 de 2669



"2013 año de la Salud Institucional y Cien años del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE LIMPIEZA

Responsable del Servicio por parte del Inversionista Proveedor **Supervisor designado por parte del HRAEI**

Nombre: _____ (5) Nombre: _____ (6)

Fecha: _____ Fecha: _____

Cargo: _____ Cargo: _____

Firma **Firma**

SE/700000

Carretera Federal, México-Puebla Km 36.5, Pueblo de Amprospan, Municipio de Ixtapalapa,
Estado de México, C.P. 55200 Tel. 5572 0800

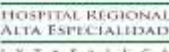
1255-04

Página 7 de 7

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTATALECA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	170. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Limpieza.		Hoja 2264 de 2669

Instructivo de llenado

11. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
12. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
13. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
14. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
15. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
16. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2265 de 2669

171. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE DESINFECCIÓN Y CONTROL DE PLAGAS.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2266 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Desinfección y Control de Plagas, evitando la presencia de todo tipo de fauna nociva en las instalaciones del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca, a través de medidas preventivas y correctivas.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del servicio de desinfección y control de plagas, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del servicio de desinfección y control de plagas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa que se cumpla el Programa de Actividades presentado anualmente, los horarios establecidos, el procedimiento y el protocolo de actuación.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa que se encuentren controladas las plagas e infecciones para mantener libres de infestación todas las áreas del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que cumplan en tiempo y forma las solicitudes de servicio para la resolución de aquellas emergencias relacionadas con fauna nociva e infecciones que se puedan producir.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: para garantizar que todas las áreas reciban el tratamiento adecuado, presentando un informe mensual denominado "Reporte de Supervisión de Cumplimiento" con los reportes al Centro de Atención a Usuarios de aparición de plagas, ejecución de las actividades y horarios de aplicación, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

3.5 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.6 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas	
	(Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.	
		Hoja 2267 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Desinfección y Control de Plagas, a través del Programa de actividades con los horarios establecidos y las solicitudes de servicio realizadas por emergencias relacionadas con fauna nociva e infecciones.	- Programa de Actividades - Solicitudes de servicio.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	- Reporte de Supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas (FSSDCP-05) - Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado	- FSSDCP-05 - Requerimiento de Atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	- Requerimiento de atención. - Oficio firmado.

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas	
	(Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2268 de 2669

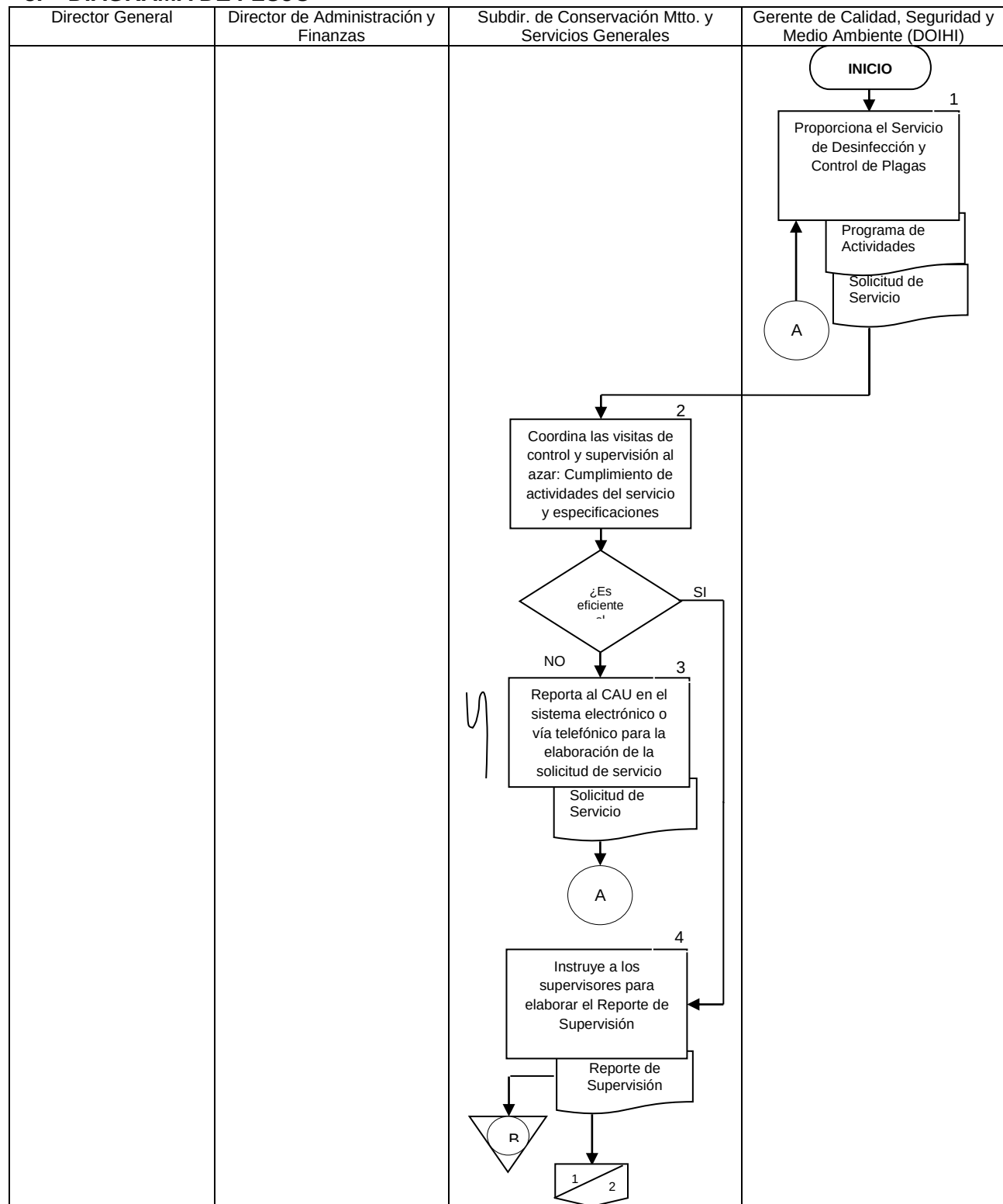
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el Requerimiento de Atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina:	RSC
	13	¿Identifica alguna omisión o fallo? NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina :	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	¿Cumple con lo estipulado en el contrato? NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificadorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	- REDIP - RIIP

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas	
	(Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.	
	Hoja 2269 de 2669	

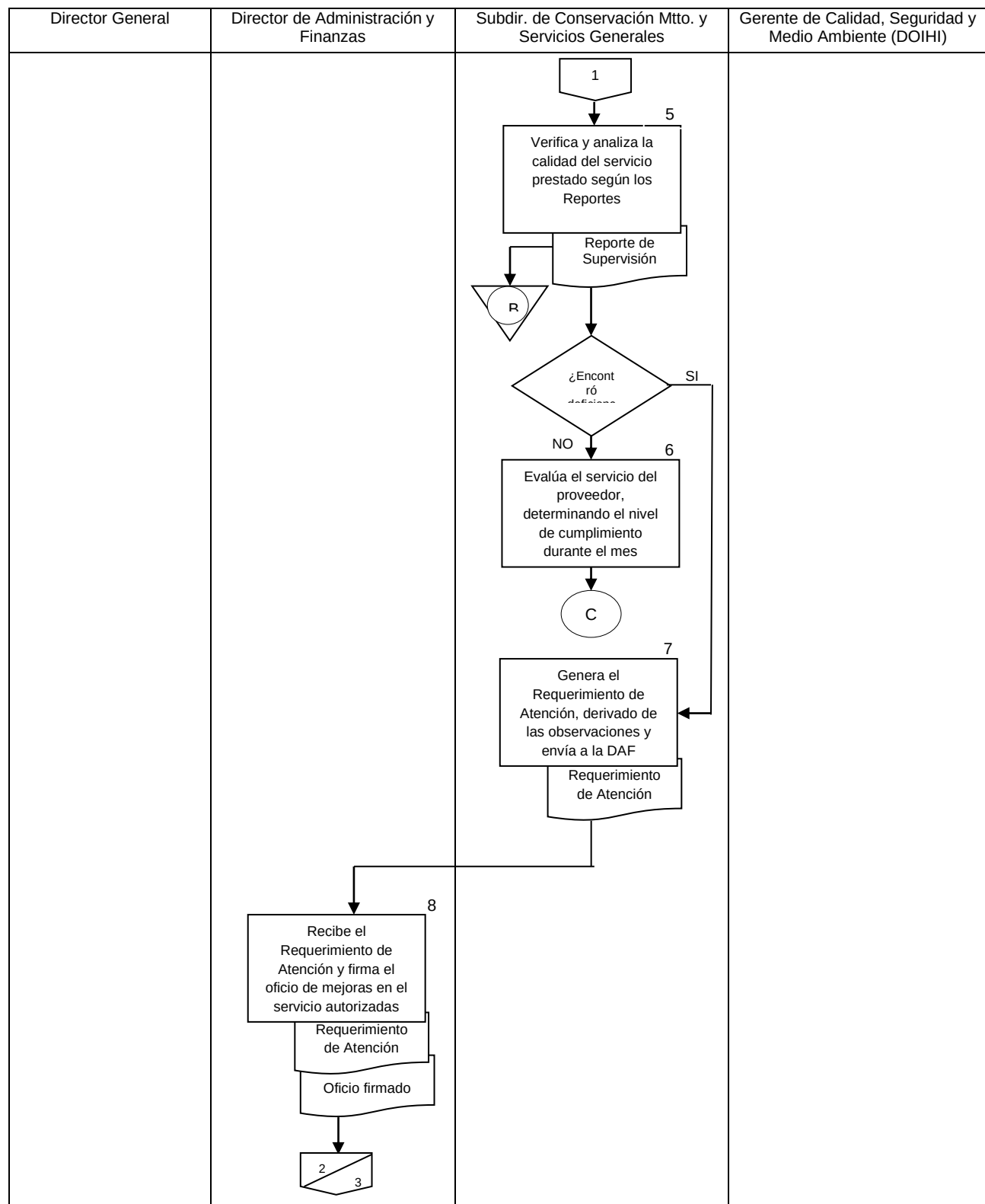
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos.	• Expediente
TERMINA			

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2270 de 2669

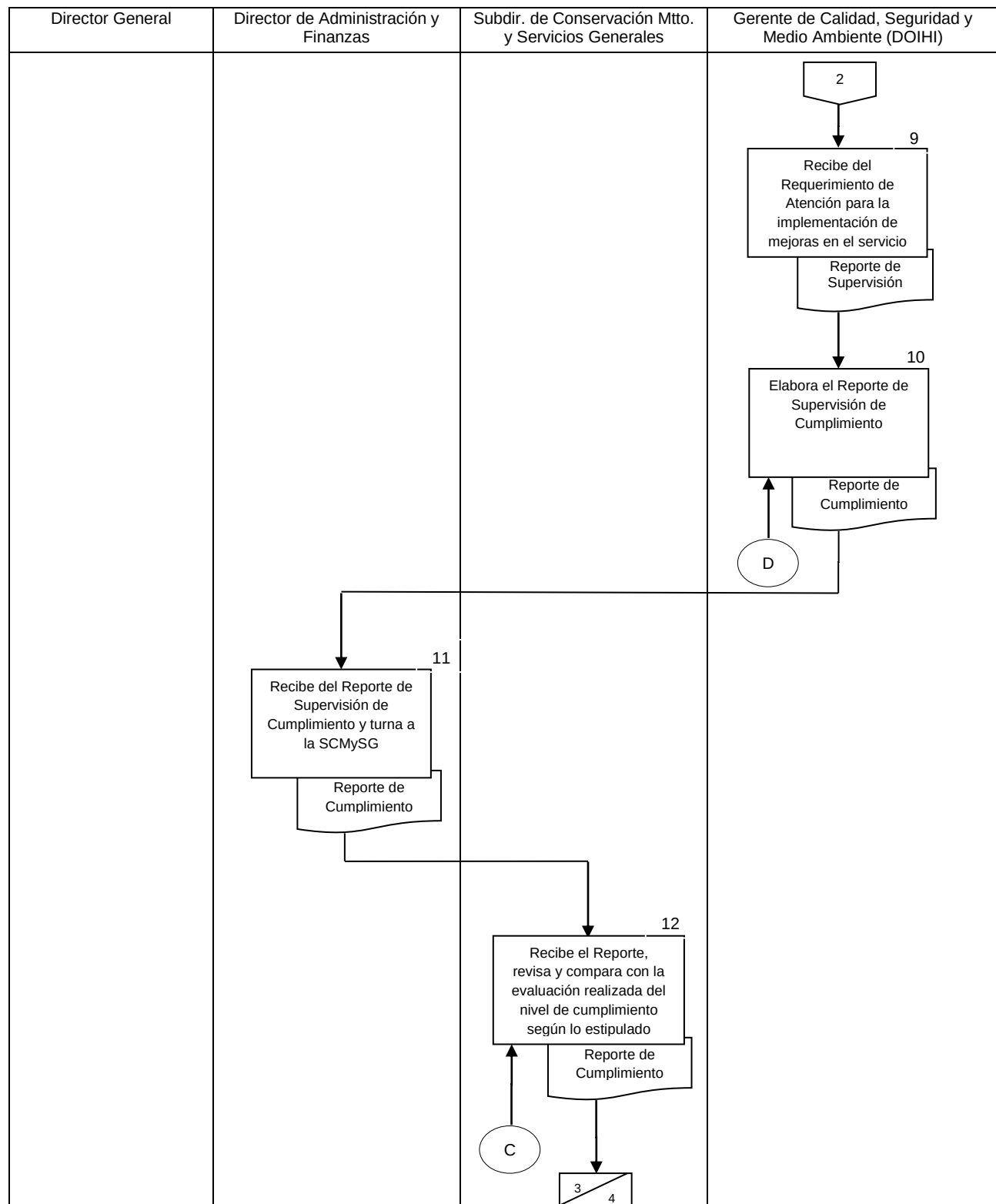
5. DIAGRAMA DE FLUJO

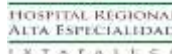


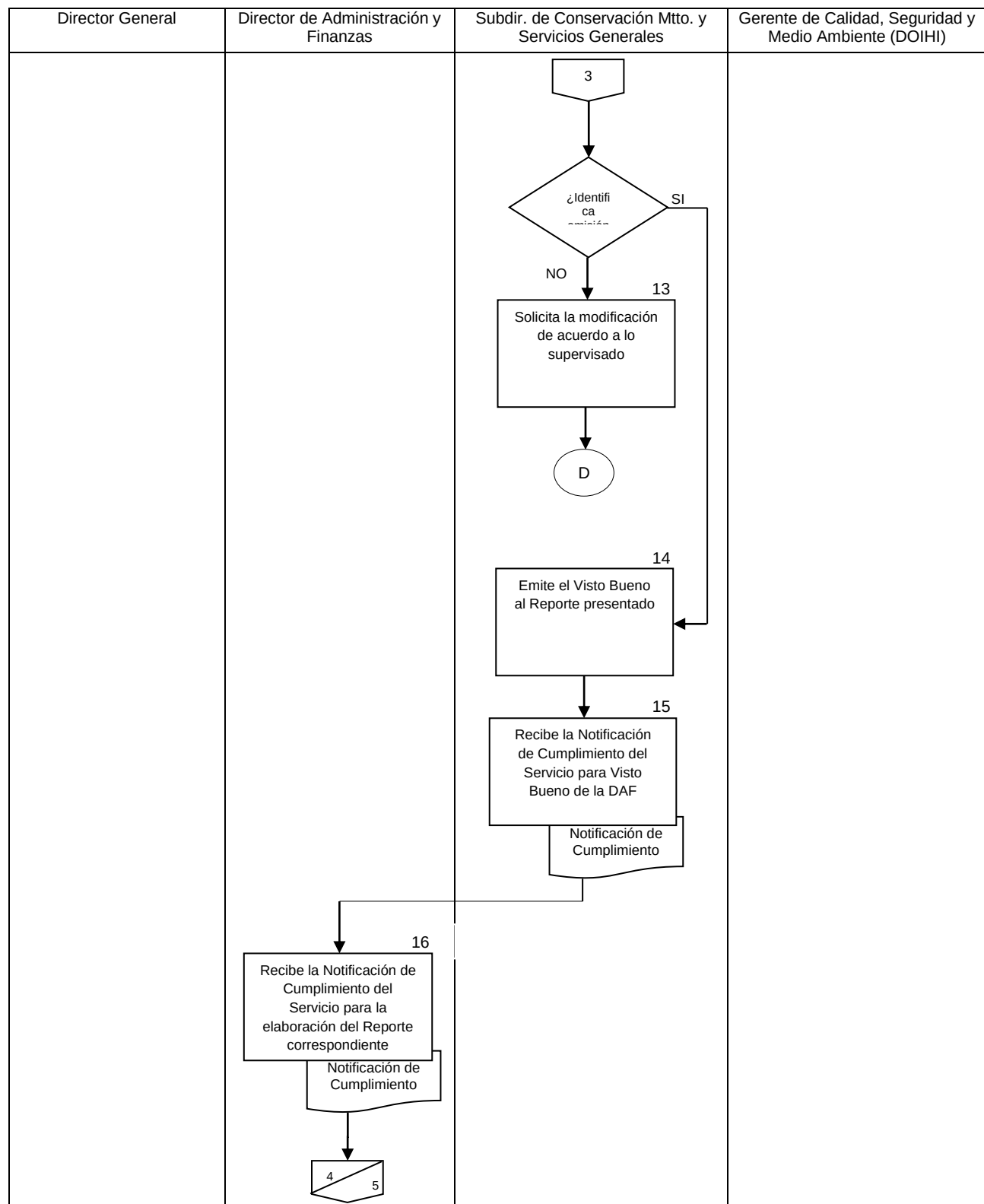
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2271 de 2669



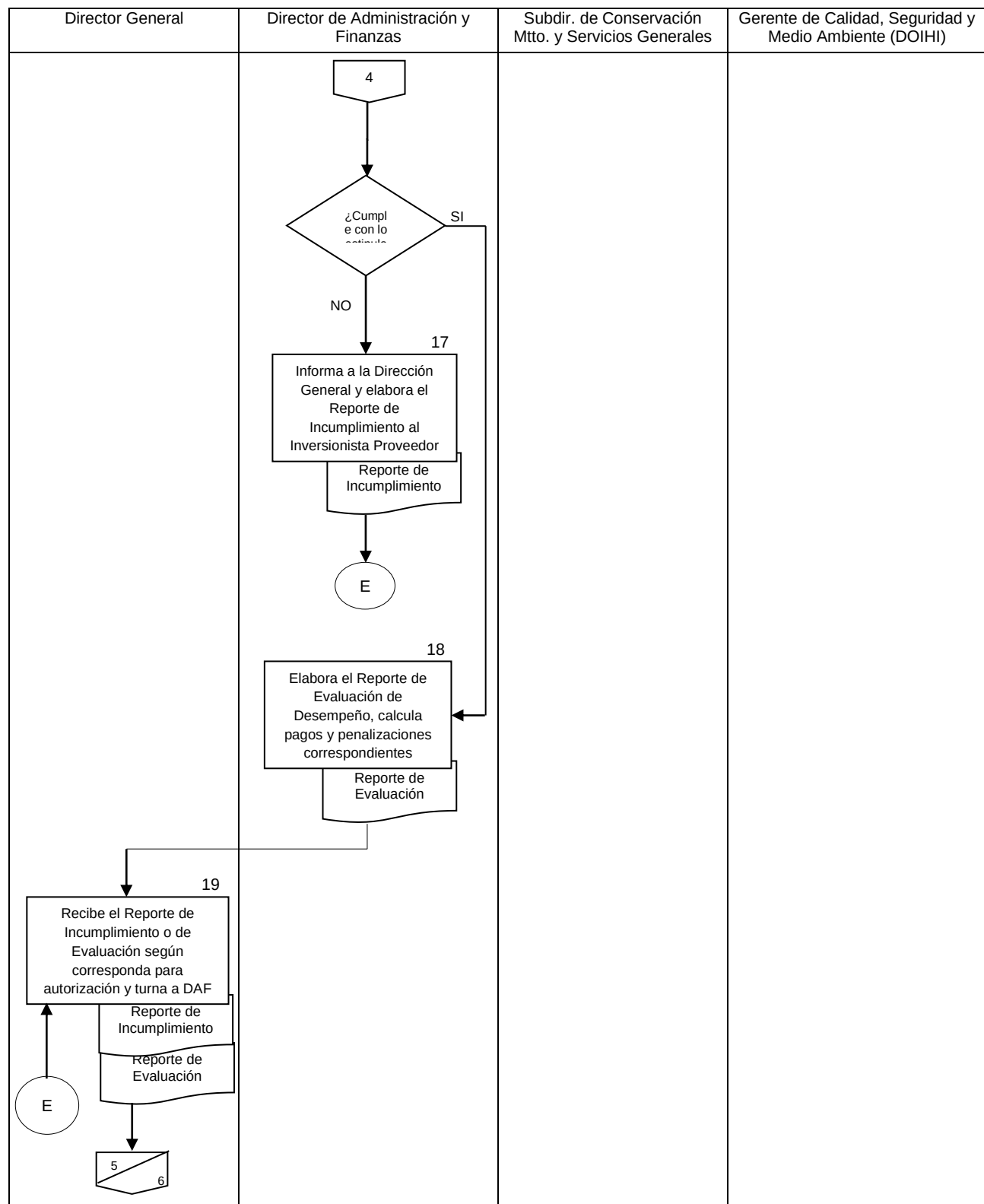
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2272 de 2669



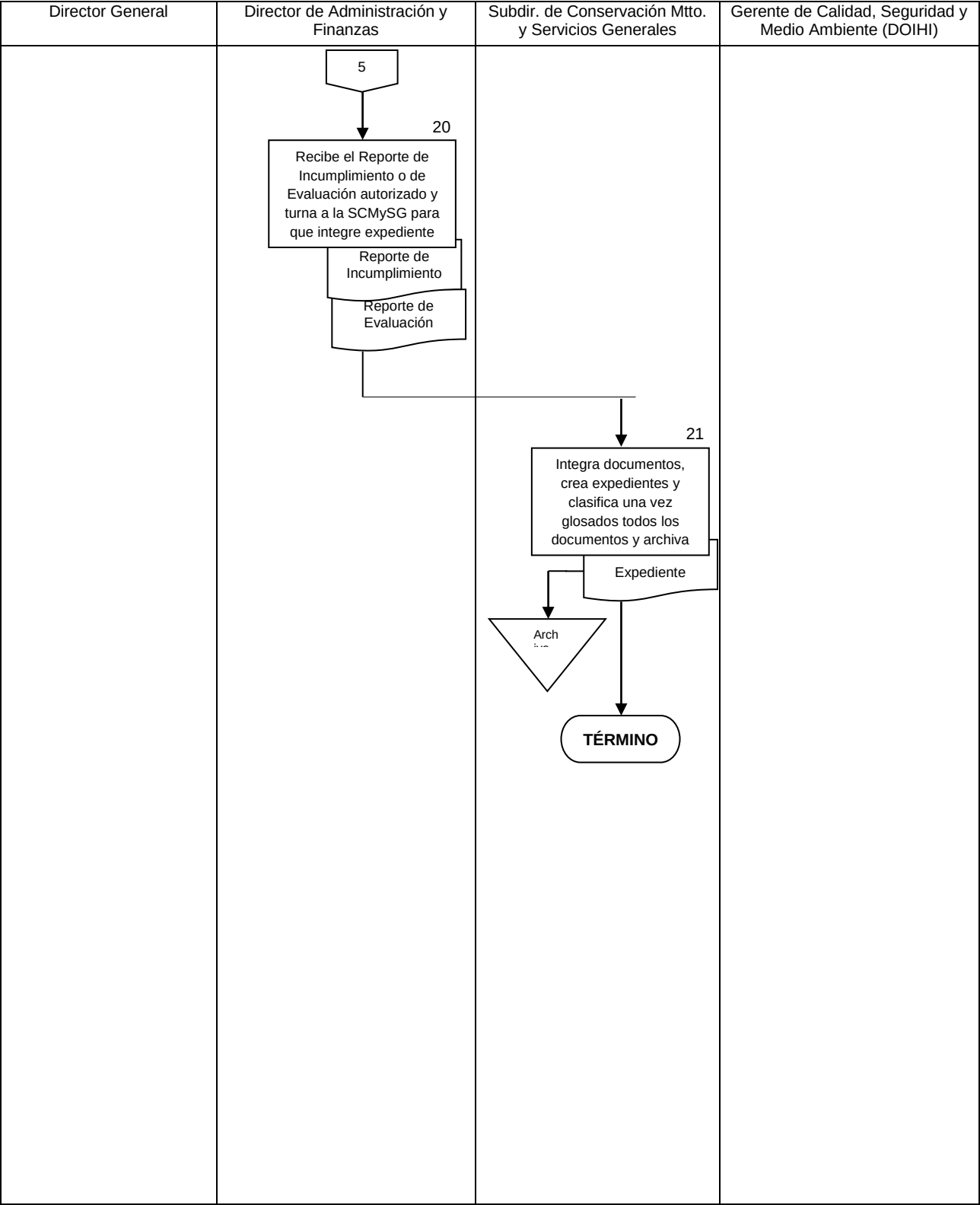
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2273 de 2669

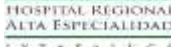


 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2274 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.			Hoja 2275 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2276 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

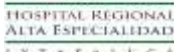
Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Programa de Actividades	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Reporte de Supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSDCP-05
7.3 Solicitud de servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.4 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.5 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.9 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.2 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.3 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2277 de 2669

8.4 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.5 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.6 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.7 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.8 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.9 Plaga: es una situación en la cual un animal produce daños económicos, normalmente físicos a intereses de las personas (salud, plantas cultivadas, animales domésticos, materiales o medios naturales); es decir cualquier especie, raza o biotipo vegetal o animal o agente patógeno dañino para las plantas o productos vegetales o la salud.

8.10 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.11 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

8.12 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

8.13 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.14 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.15 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2278 de 2669

8.16 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.17 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.18 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2279 de 2669

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSDC-05).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		

10.1 Reporte de Supervisión (FSSDC-05).





"2012 Año de la Unidad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE DESINFECCIÓN Y CONTROL DE PLAGAS

(1)

Fecha de la supervisión: _____

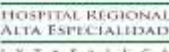
(2)

Éxito	Falta
Garantizar que las actividades del servicio se ejecutan según normativas de seguridad y bioseguridad, tanto para el personal del servicio, como para pacientes, visitantes, empleados, etc. El indicador de la Falta: No se toman las precauciones aprobadas en el manual de procedimiento y protocolo de actuación en la ejecución de las distintas actividades del servicio. Tipo de Falta: Falta de Calidad. Categoría de la Falta: 3 Nivel de Tolerancia: 0%	
Cumplimiento del tiempo de respuesta y/o resolución establecido por el Hospital para aquellas emergencias relacionadas con fauna nociva e infecciones que se puedan producir. El indicador de la Falta: Incumplimiento del tiempo de respuesta y/o de resolución aprobados. Tipo de Falta: Falta de Rectificación. Categoría de la Falta: B o C o D Nivel de Tolerancia: 0%	
Cumplimiento de la normatividad vigente y reglamentación del Hospital en cuanto al manejo y utilización de productos relacionados con la desinfección, desinsectación y desratización. El indicador de la Falta: Incumplimiento de la normatividad vigente y/o reglamentación del Hospital. Equivalente a una Falta de 10 (diez) días a aplicar en la fórmula de descuento (P). Tipo de Falta: Falta de Calidad. Categoría de la Falta: 3 Nivel de Tolerancia: 0%	

FSSDC-05

Página 1 de 3

Carretera Federal, México-Puebla, Km 34.5, Poblado de Zaragoza, Municipio de Ixtapaleca, Estado de México, C.P. 96230 Tel.: 0172 2669

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2281 de 2669



"2019 Año de la Lealtad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE DESINFECCIÓN Y CONTROL DE FLAGAS

Observaciones del personal de supervisión: (3)

Comentarios del responsable del servicio: (4)

SE/27/00000

Carreteras Federales, México Puebla Km 34.5, Pueblo de Copanapan, Municipio de Ixtapaleca,
Estado de México. C.P. 26330 Tel. 0172 2661

Página 2 de 3

PS50C-08

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2284 de 2669



"2013 Año de la Calidad Institucional y Camarero del México Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE DESINFECCIÓN Y CONTROL DE PLAGAS

Responsable del Servicio por parte del
Inversionista Proveedor

Supervisor designado por parte del
HRAEI

Nombre: _____ (5)

Nombre: _____ (6)

Fecha: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

Cargo: _____

Firma

Firma

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	171. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Desinfección y Control de Plagas.		Hoja 2285 de 2669

Instructivo de llenado

11. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
12. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
13. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
14. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
15. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
16. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2286 de 2669

172. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2287 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Seguridad y Vigilancia, que se encarga de resguardar las instalaciones, el equipamiento y la integridad física de las personas que ingresan al Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca, controlando los accesos y los desplazamientos dentro del mismo.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del servicio de seguridad y vigilancia, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del servicio de seguridad y vigilancia.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa la prestación del servicio a través de las rondas de vigilancia interna y externa establecidas en la programación aprobada.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa a través de revisiones al azar registradas regularmente de los controles de accesos al hospital, el sistema de vigilancia automatizada, el sistema de control del alarma operativo, el trato a los usuarios y el cumplimiento por parte del personal.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que las peticiones de emergencia al servicio, sean atendidas de acuerdo al protocolo de actuación, en tiempo y forma según lo aprobado.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada sobre: la realización de las rondas de vigilancia interna y externas, la operación de los sistemas de: vigilancia automatizada y de control de alarmas operativo, con la presentación de un informe mensual denominado "Reporte de Supervisión de Cumplimiento" con la información de los reportes de emergencia reportados al Centro de Atención a Usuarios, registro de incidentes relevantes en las áreas del Hospital, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTAFALCA	Hoja 2288 de 2669

3.5 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.6 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	

Hoja 2289 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Seguridad y Vigilancia, a través programación de actividades de las rondas de vigilancia interna y externa, así como los controles de accesos a las diferentes áreas y las peticiones de emergencia con las solicitudes de servicio.	- Programación de rondas de vigilancia. - Solicitudes de servicio.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	- Reporte de Supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia (FSSSV-07) - Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado	- FSSSV-07 - Requerimiento de Atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	- Requerimiento de Atención. - Oficio firmado.

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	
	Hoja 2290 de 2669	

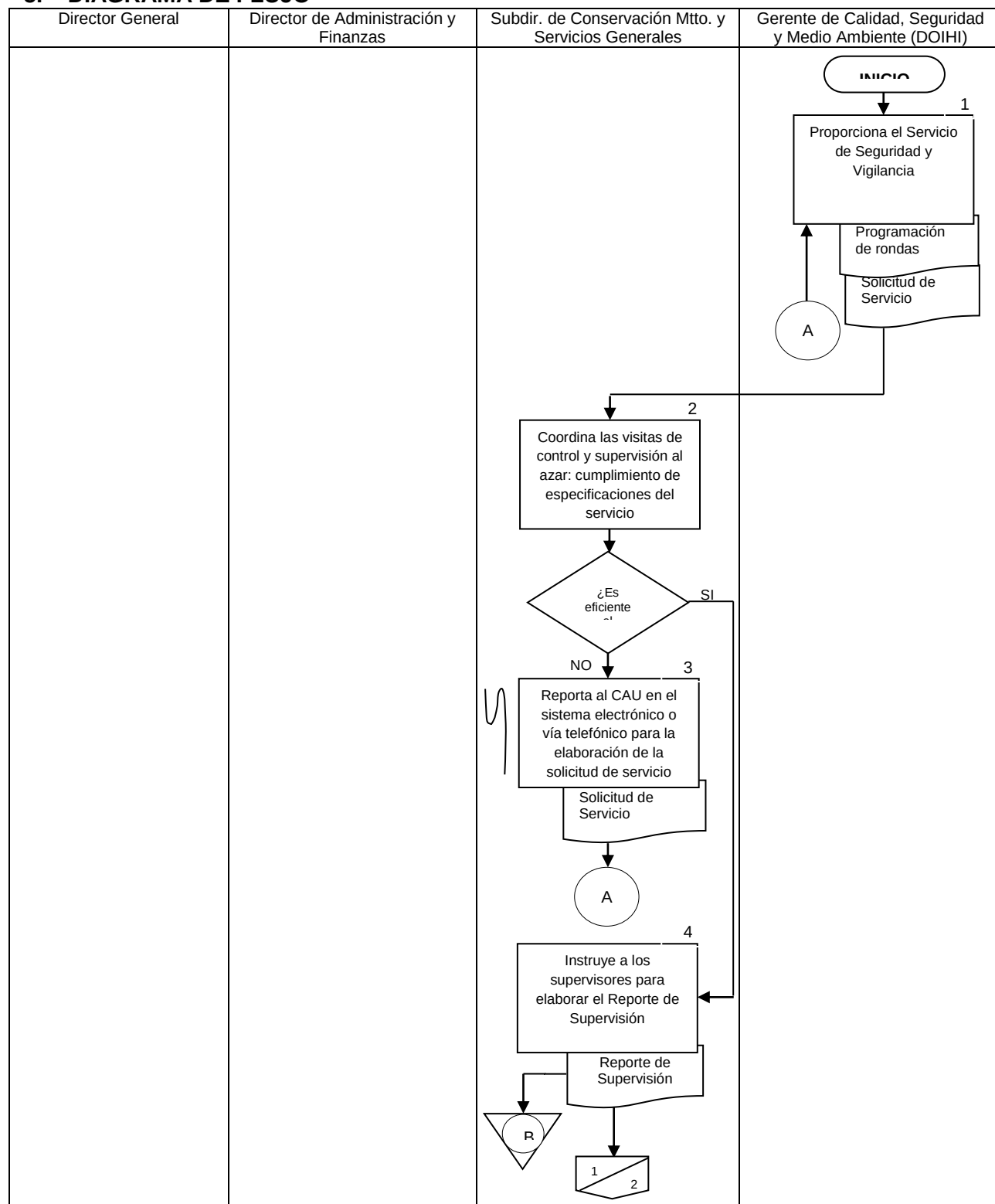
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el Requerimiento de Atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina: ¿Identifica alguna omisión o fallo?	RSC
	13	NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina : ¿Cumple con lo estipulado en el contrato?	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	

	PROCEDIMIENTO
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia. Hoja 2291 de 2669

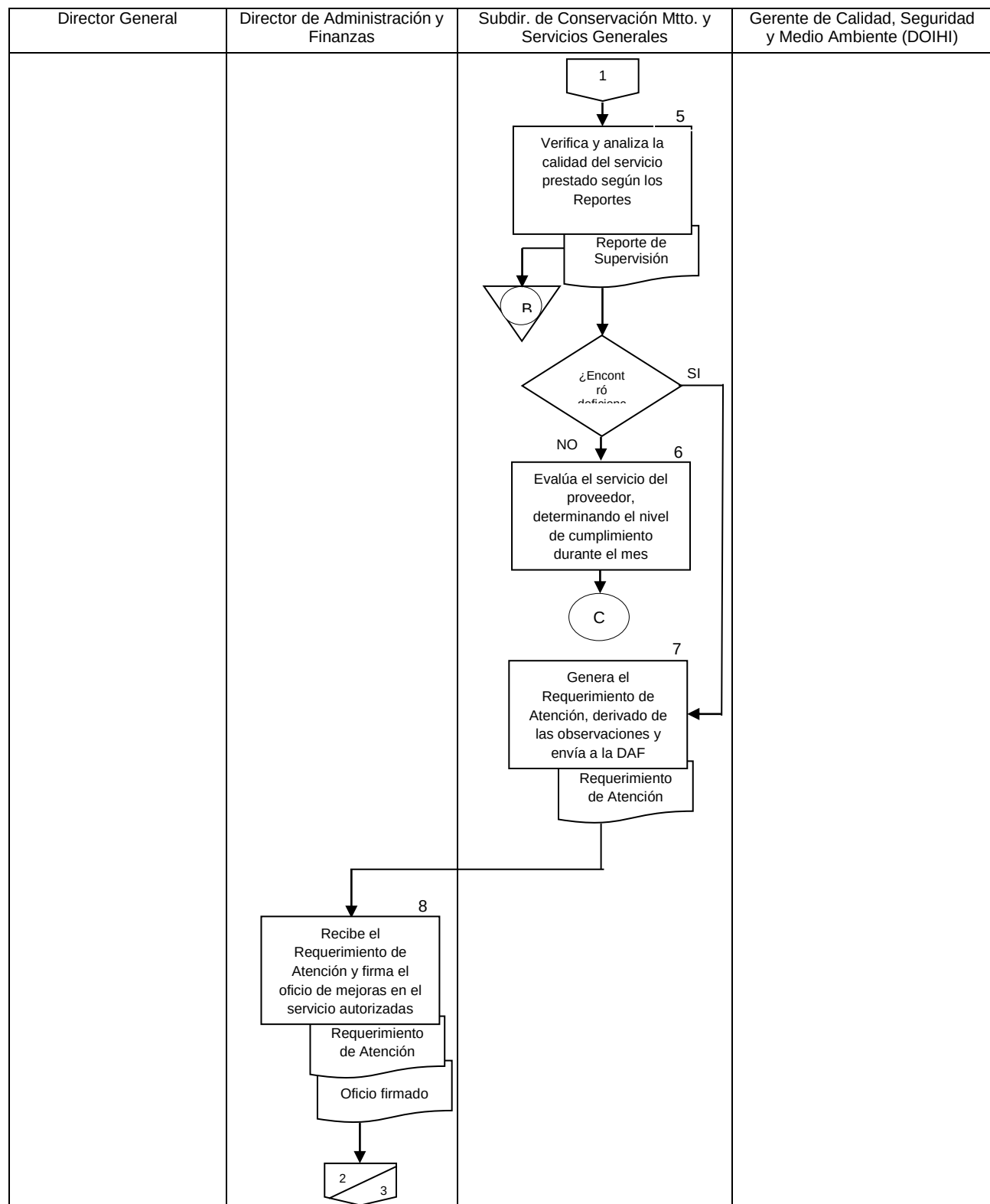
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificadorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	• REDIP • RIIP
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos. TERMINA	• Expediente

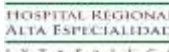
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALAPA	Hoja 2292 de 2669

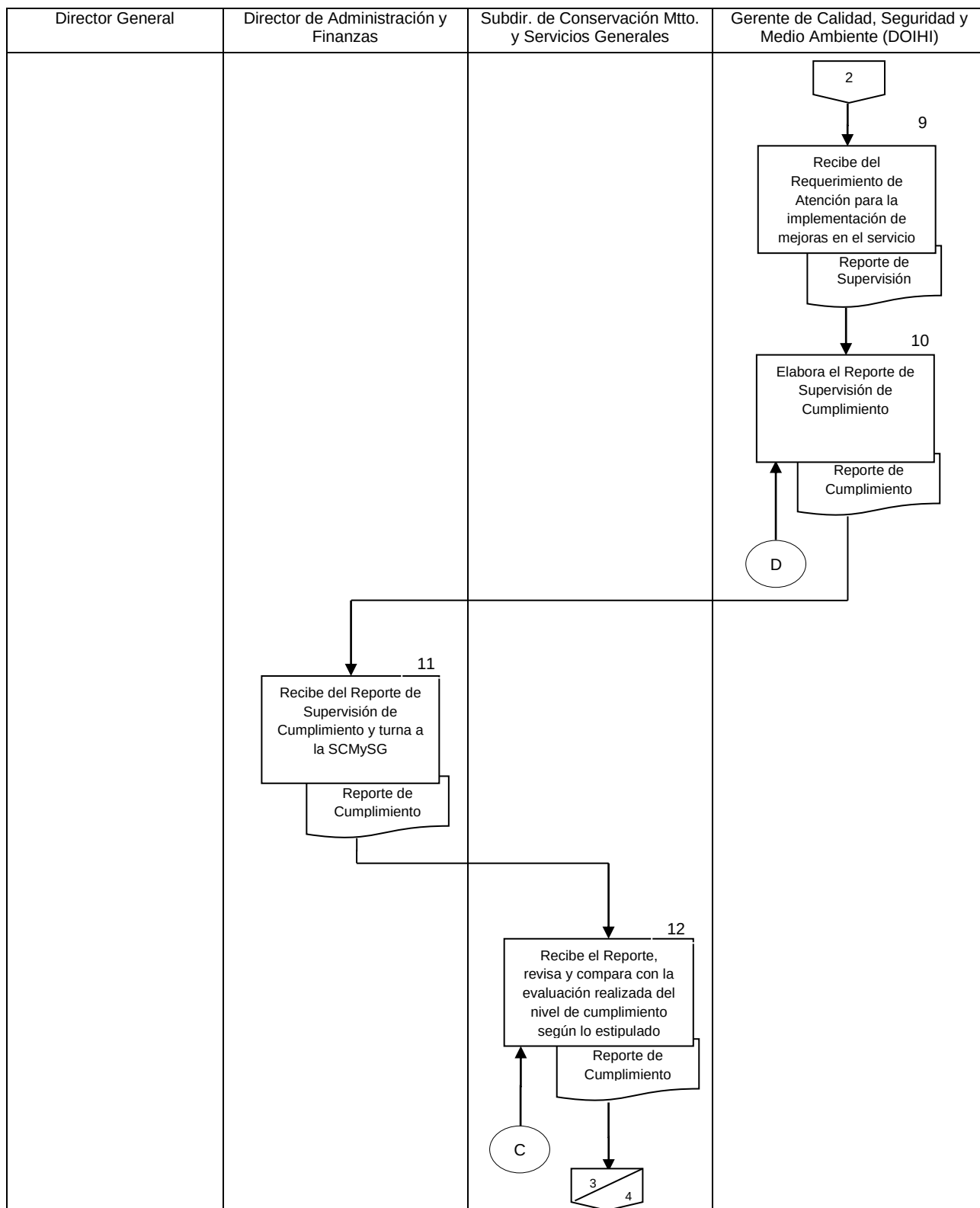
5. DIAGRAMA DE FLUJO



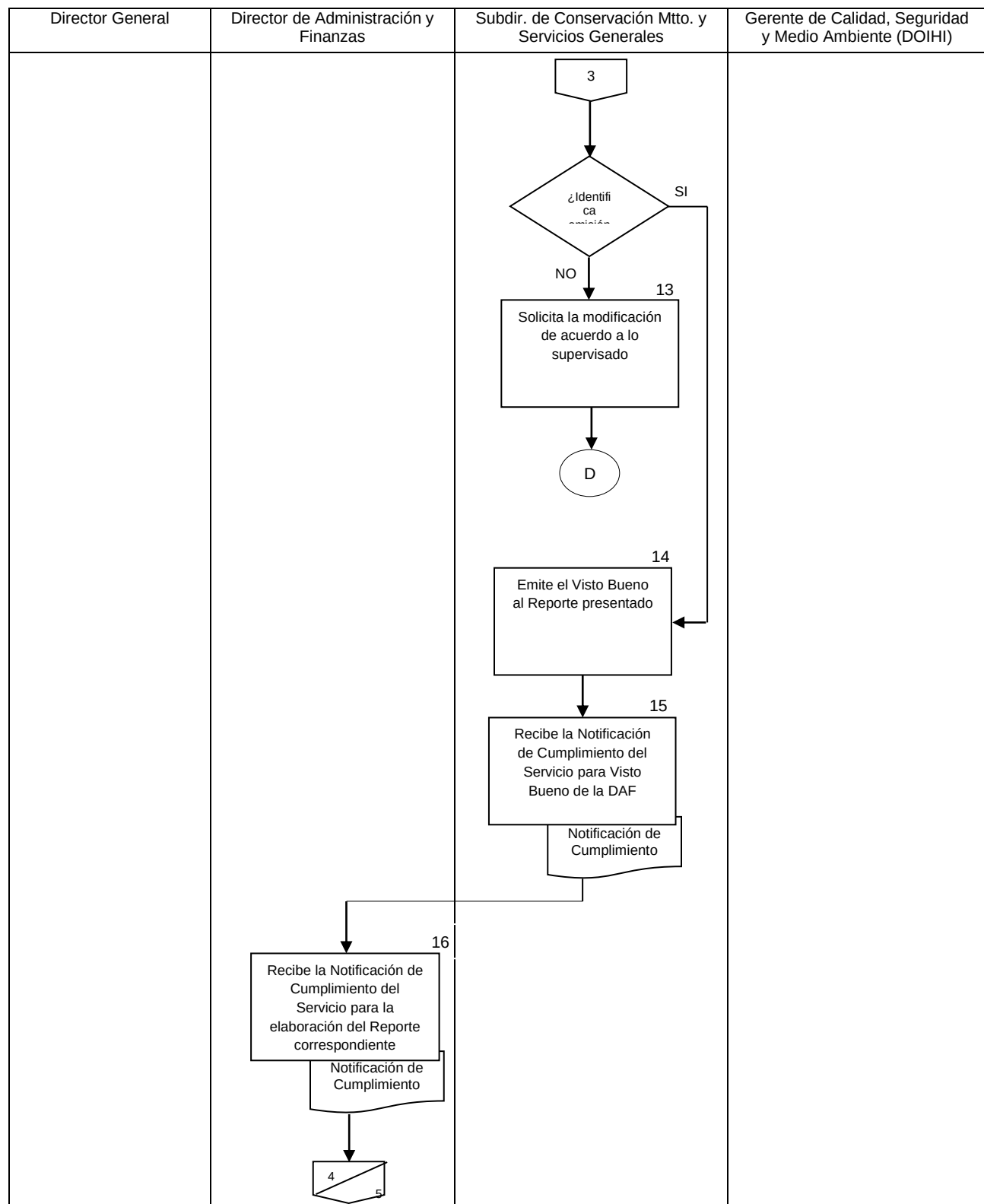
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALECA	Hoja 2293 de 2669



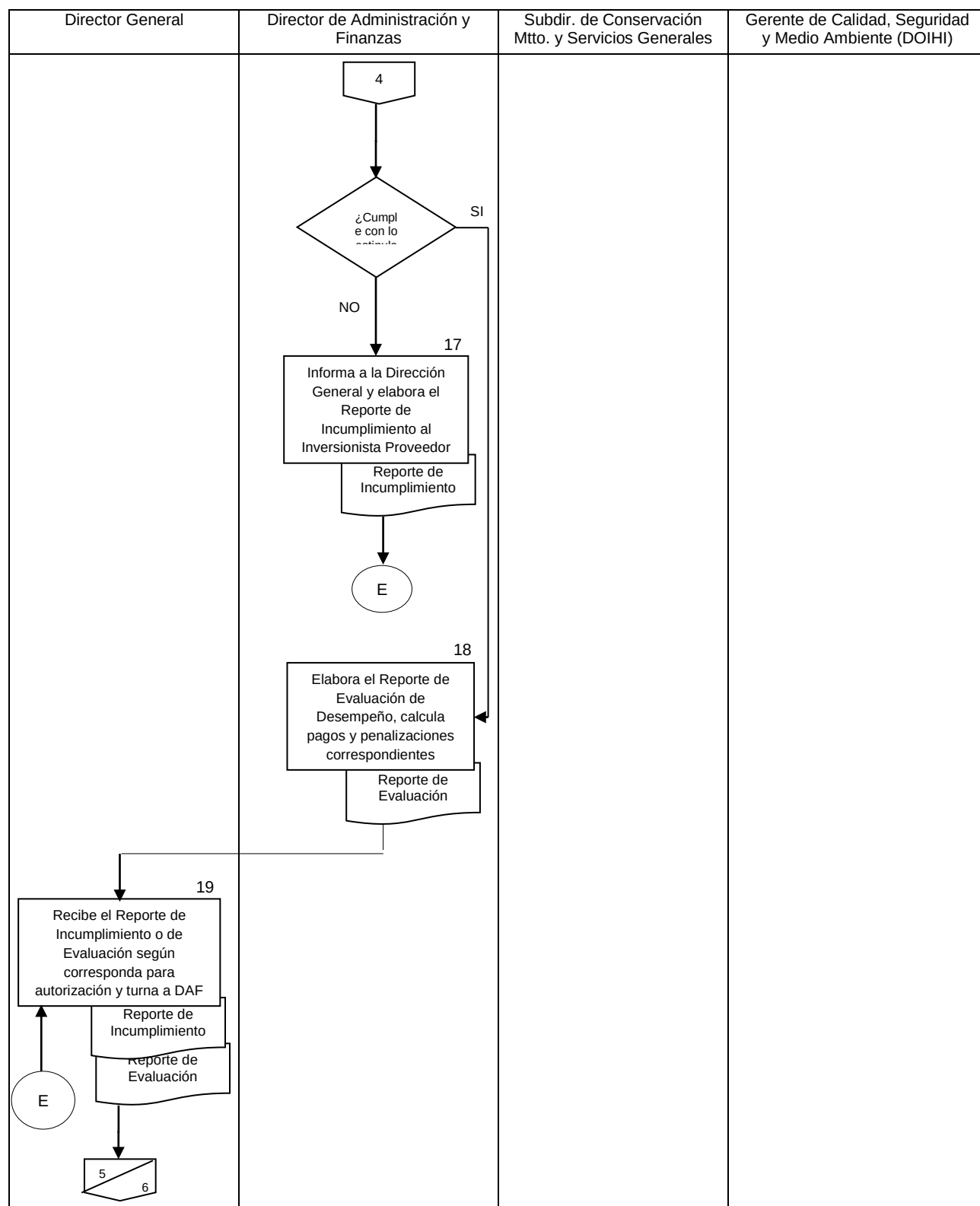
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2294 de 2669



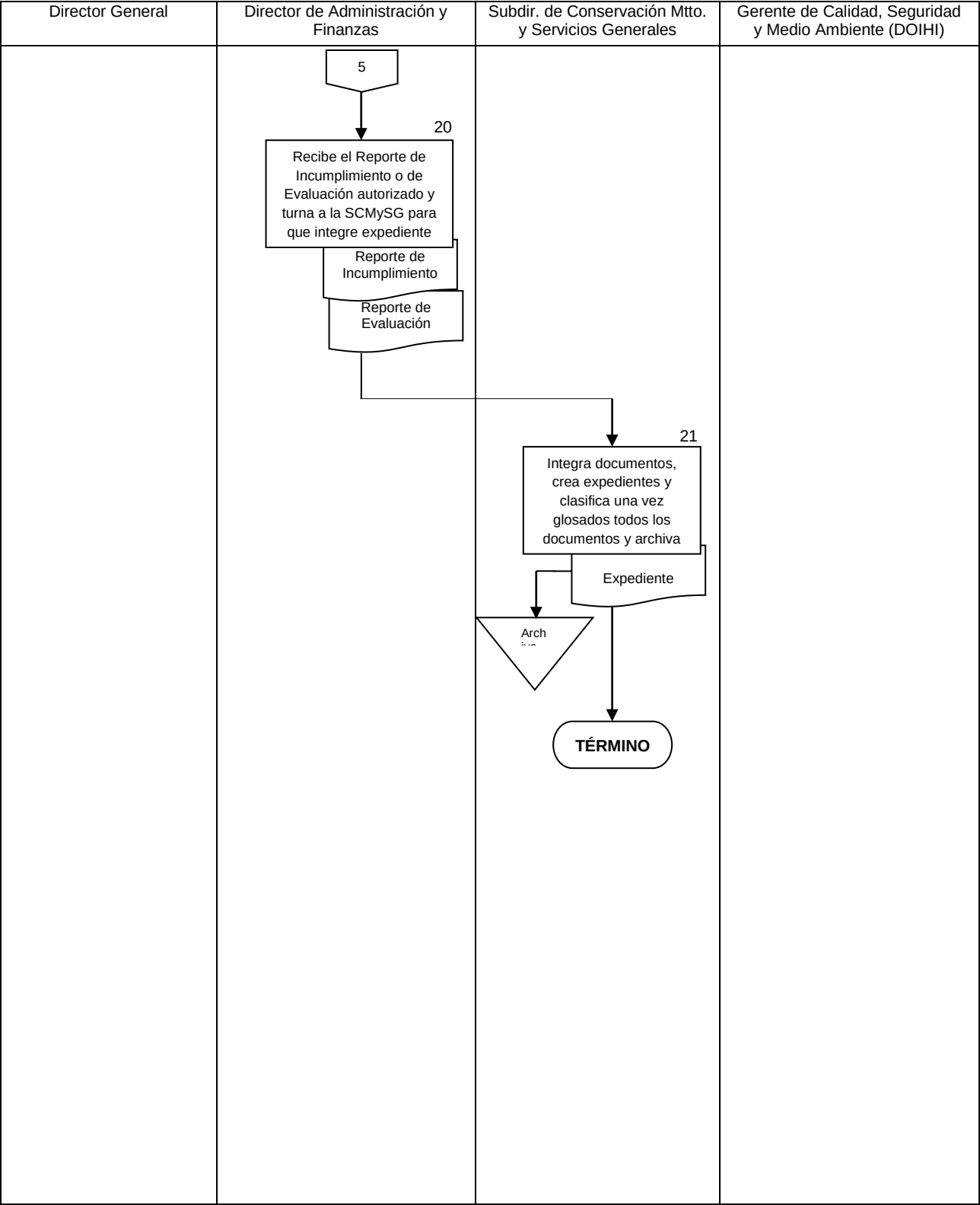
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2295 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ETAPALUCA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2296 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2297 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2298 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

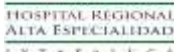
Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Programación de rondas de vigilancia	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Reporte de Supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSSV-07
7.3 Solicitud de servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.4 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.5 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.9 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.2 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.3 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2299 de 2669

8.4 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.5 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.6 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.7 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.8 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.9 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.10 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

8.11 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

8.12 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.13 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.14 Rondas: son los paseos que realizan los rondineros para asegurar el perímetro y las áreas interiores de las instalaciones del Hospital.

8.15 Seguridad: es el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano, es la ausencia de riesgo en las instalaciones con medidas que lo controlen o aminoren la vulnerabilidad.

8.16 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2300 de 2669

8.17 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.18 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.19 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

8.20 Vigilancia: es la observación o monitoreo del comportamiento de personas, el movimiento de objetos o procesos dentro de las instalaciones, con apoyo de sistemas confiables para el control de la seguridad, es decir observar las actividades de las personas o grupos desde una posición de autoridad.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSSV-06).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2301 de 2669

10.1 Reporte de Supervisión (FSSSV-06).






"2013 Año de la Calidad Institucional y Camarero del México Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

I Fecha de la supervisión: _____ (1)

Peticiones de emergencia al servicio de seguridad atendidas según protocolo de actuación. (2)

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: No respuesta a las peticiones de emergencia al servicio de seguridad según protocolo aprobado.
 Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación.
 Categoría de la Falta de Calidad: 2.
 Categoría de Falta de Rectificación: C o D
 Nivel de Tolerancia: 0%

Control de los accesos al hospital.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Persona no autorizada presente en áreas de acceso restringido.
 Tipo de Falta: Falta de Calidad.
 Categoría de la Falta: 2.
 Nivel de Tolerancia: 0%

Realización de las rondas de vigilancia internas y externas.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: No realización de las rondas de acuerdo a la programación aprobada.
 Tipo de Falta: Falta de Calidad.
 Categoría de la Falta: 1.
 Nivel de Tolerancia: 0%

Sistema de vigilancia automatizada operativo las 24 (veinticuatro) horas del día y con un responsable a cargo del mismo.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: No operación del sistema de vigilancia automatizada y/o no presencia de su responsable.
 Tipo de Falta: Falta de Calidad.
 Categoría de la Falta: 2.
 Nivel de Tolerancia: 0%

FSSSV-06

Hoja 1 de 2

Carretera Federal, México Puebla Km 34.5, Puerto de Coahuatán, Municipio de Ixtapaleca,
 Estado de México. C.P. 55530 Tel: 5572 0800

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2302 de 2669



"Por el bien de la Salud Institucional y Bienestar del Ciudadano Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

REG-1000000

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALAPA	Hoja 2303 de 2669






"2013 Año de la Calidad Institucional y Cívico del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

(2)

Sistema de control de alarmas operativo.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Mal funcionamiento del sistema de control de alarmas y/o falta de respuesta ante un aviso de alarma.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 2.
Nivel de Tolerancia: 0%

Trato adecuado del personal de seguridad con los usuarios y personal del Hospital.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Eventos comprobados de trato no adecuado del personal de seguridad. Equivalente a una Falta de 10 (diez) días a aplicar en la fórmula de descuento (P).
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 1.
Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento por el personal del servicio de seguridad de la reglamentación del Hospital en materia de identificación y uniforme

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la reglamentación de identificación y uniforme por parte del personal del servicio.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 1.
Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento por la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales del personal.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta: 3.
Nivel de Tolerancia: 0%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2304 de 2669



"2019 Año de la Lealtad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

HE2700000

Carrilero, Federal, México Puebla Km 34.5, Pueblo de Coapan, Municipio de Ixtapaleca,
Estado de México. C.P. 76330 Tel. 0172 1881

PS55V-06

Página 4 de 5

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALECA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2305 de 2669






"2019 Año de la Salud Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Responsable del Servicio por parte del Inversionista Proveedor	Supervisor designado por parte del HRAEI
Nombre: _____ (5)	Nombre: _____ (6)
Fecha: _____	Fecha: _____
Cargo: _____	Cargo: _____
Firma	Firma





Carretera Federal, México Puebla - Km 34.5, Pueblo de Coquispan, Municipio de Ixtapaleca
Estado de México, C.P. 20261 Tel. 0172 2830

Hoja 5 de 5

75357-08

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	172. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.		Hoja 2306 de 2669

Instructivo de llenado

11. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
12. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
13. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
14. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
15. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
16. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTAFALICA	Hoja 2307 de 2669

173. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2308 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Energía, que asegure la operación continua de las instalaciones del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca para la prestación de los servicios médicos dentro de los estándares de consumo optimizado de acuerdo al uso eficiente de la energía para la protección del medio ambiente.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del servicio de energía, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del servicio de energía.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa que se cumpla el programa de calidad de agua y de higiene, el plan de contingencia para la pérdida de agua, gas y gases médicos, el programa de actividades de los protocolos de control de energía y el Calendario de Mantenimiento Preventivo, establecido en el Servicio de Mantenimiento a las Instalaciones y Equipo.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa la disponibilidad de funcionamiento de los equipos, los sistemas de energía de emergencia según estándares definidos en el contrato, realizando inspecciones a toda la planta eléctrica y equipos relacionados y los sistemas de alarma.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que el personal del servicio de cumplimiento a la reglamentación y normatividad según especificaciones del contrato.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: el reporte de consumo en un informe mensual denominado "Reporte de Supervisión de Cumplimiento" con la información de consumos, cumplimiento de las actividades detalladas en los protocolos de control de energía y la normatividad de seguridad en el suministro de energía, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2309 de 2669

3.5 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que se cumplan en tiempo y forma todas las solicitudes de servicio derivadas por una falla en el equipo y el sistema de energía imputable a una falta de servicio que deje inoperativa o impida la utilización del área.

3.6 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina que el informe trimestral contenga la información suficiente sobre las mejoras en la eficacia del uso de energía para dar cumplimiento a la normatividad en la materia.

3.7 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.8 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.	

Hoja 2310 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Energía, a través del programa, plan de contingencia y el Calendario de Mantenimiento Preventivo para el cumplimiento de las actividades detalladas en los protocolos de control de energía y normatividad en la materia.	- Programa de Calidad de Agua y de Higiene. - Plan de Contingencia para la pérdida de agua, gas y gases médicos. - Protocolos de control de energía y normatividad.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	- Reporte de Supervisión del Servicio de Energía (FSSE-08) - Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Energía y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado	- FSSE-08 - Requerimiento de Atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Energía y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor.	- Requerimiento de Atención. - Oficio firmado.

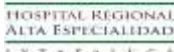
 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.	

Hoja 2311 de 2669

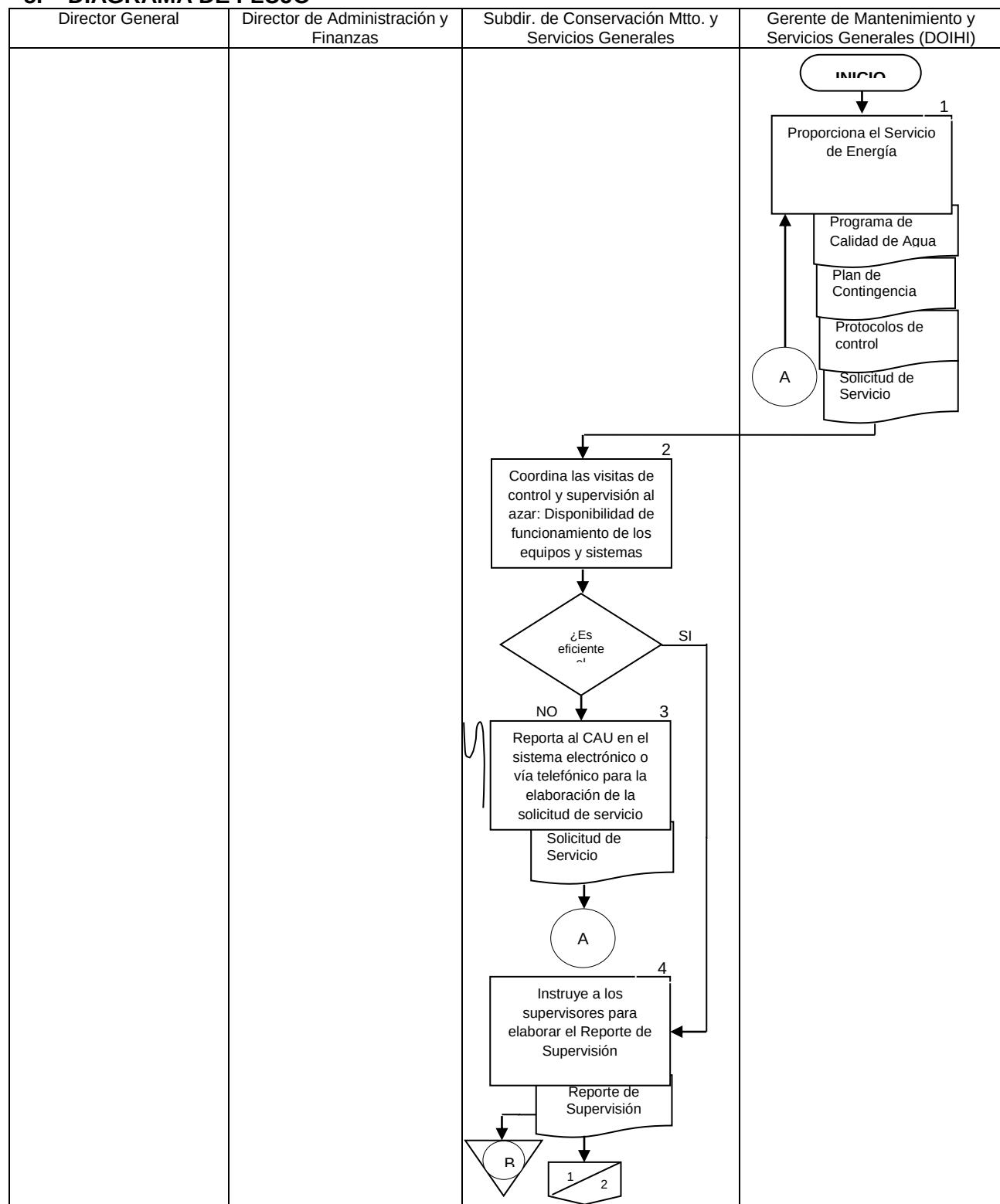
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el Requerimiento de Atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Energía.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina: ¿Identifica alguna omisión o fallo?	RSC
	13	NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina : ¿Cumple con lo estipulado en el contrato?	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía. Hoja 2312 de 2669	

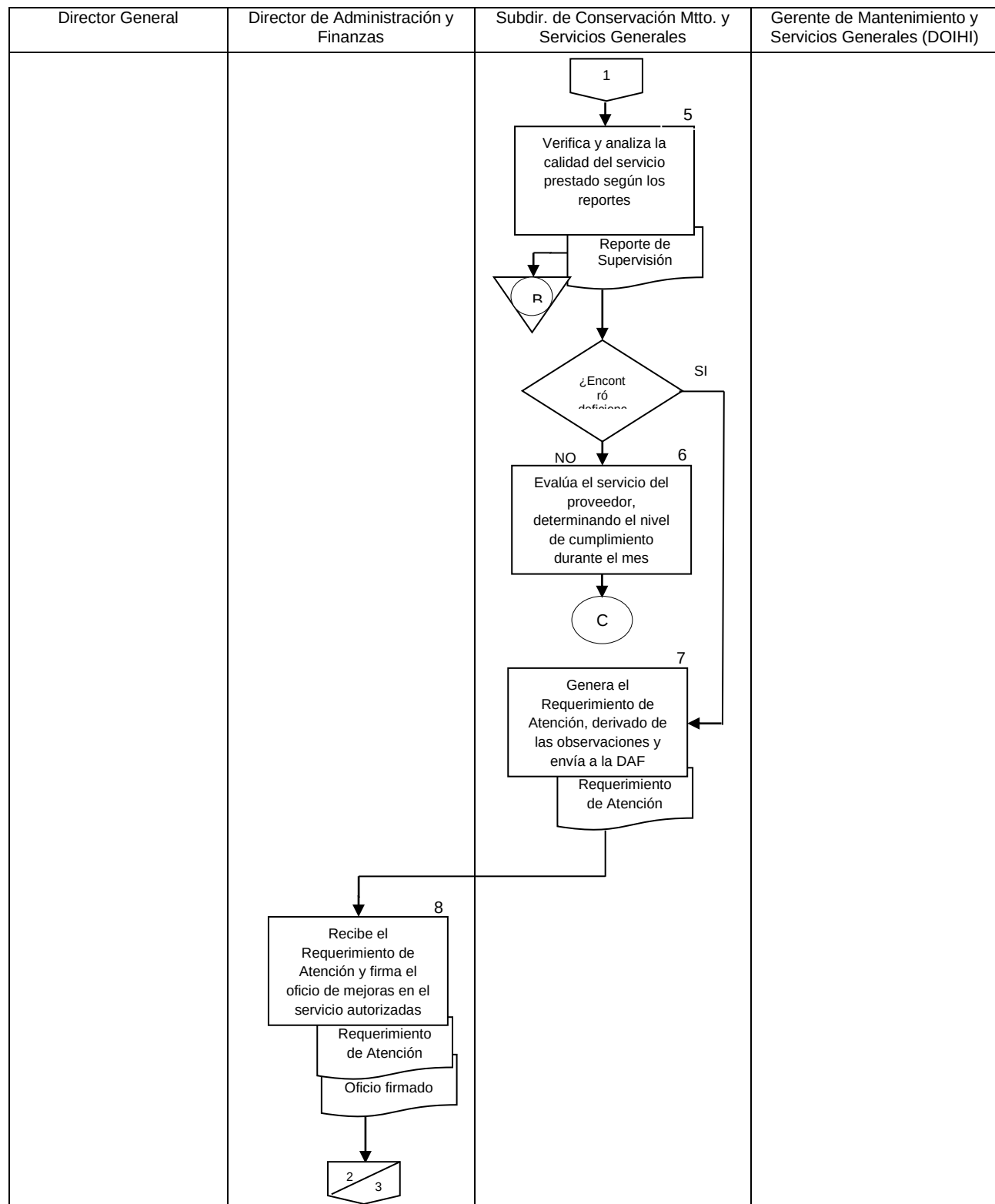
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificatorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	• REDIP • RIIP
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos. TERMINA	• Expediente

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2313 de 2669

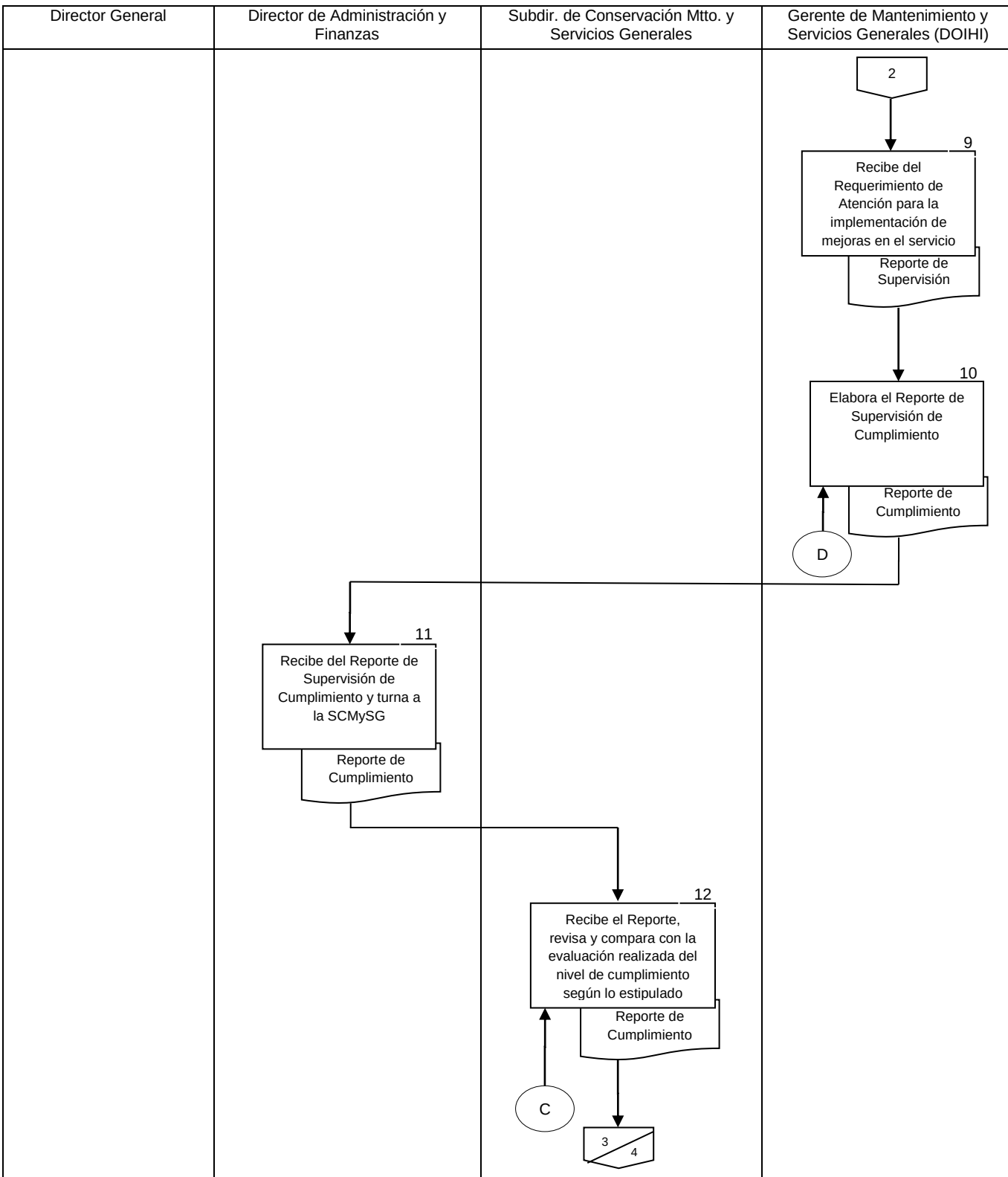
5. DIAGRAMA DE FLUJO



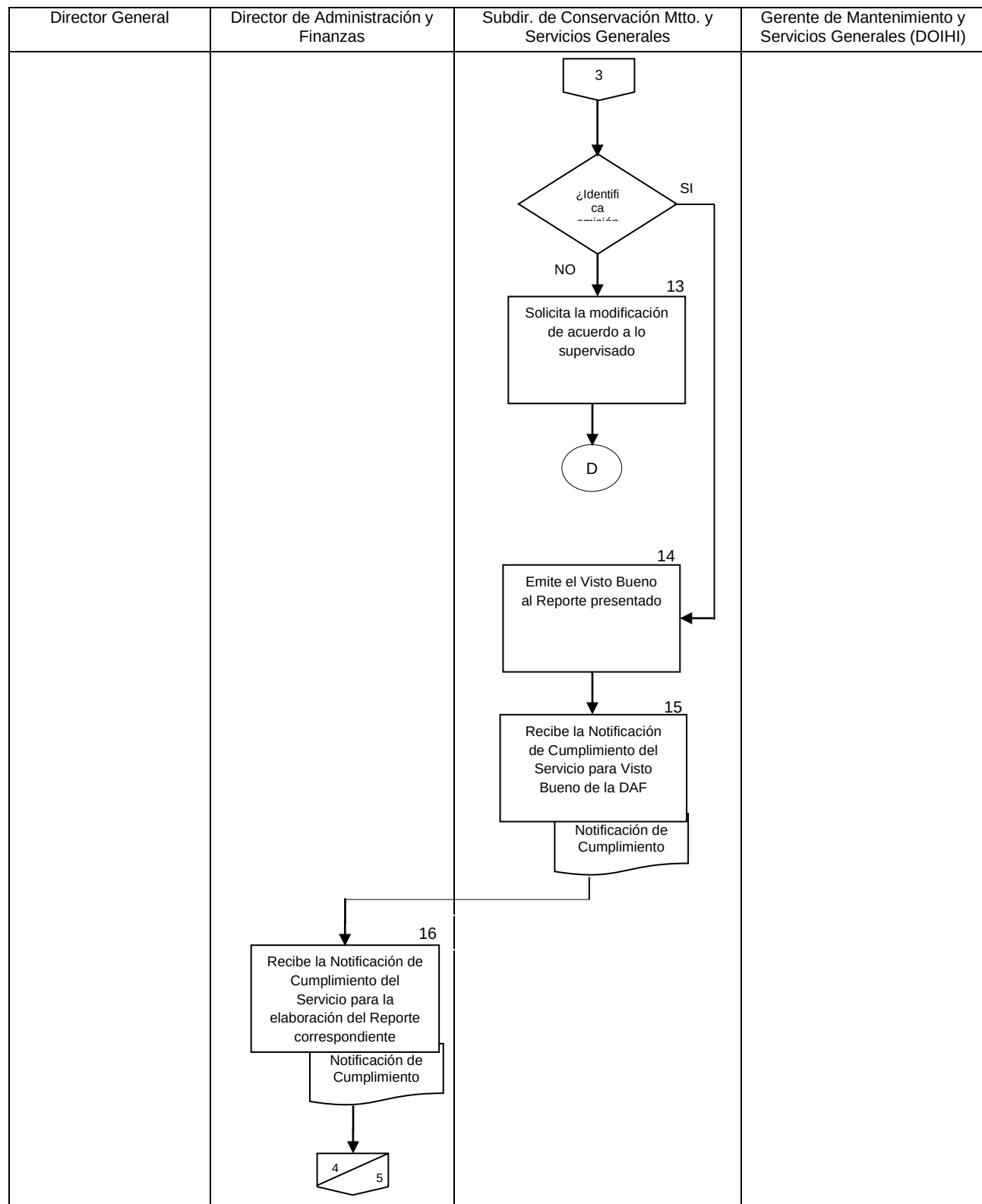
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2314 de 2669	

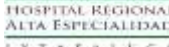


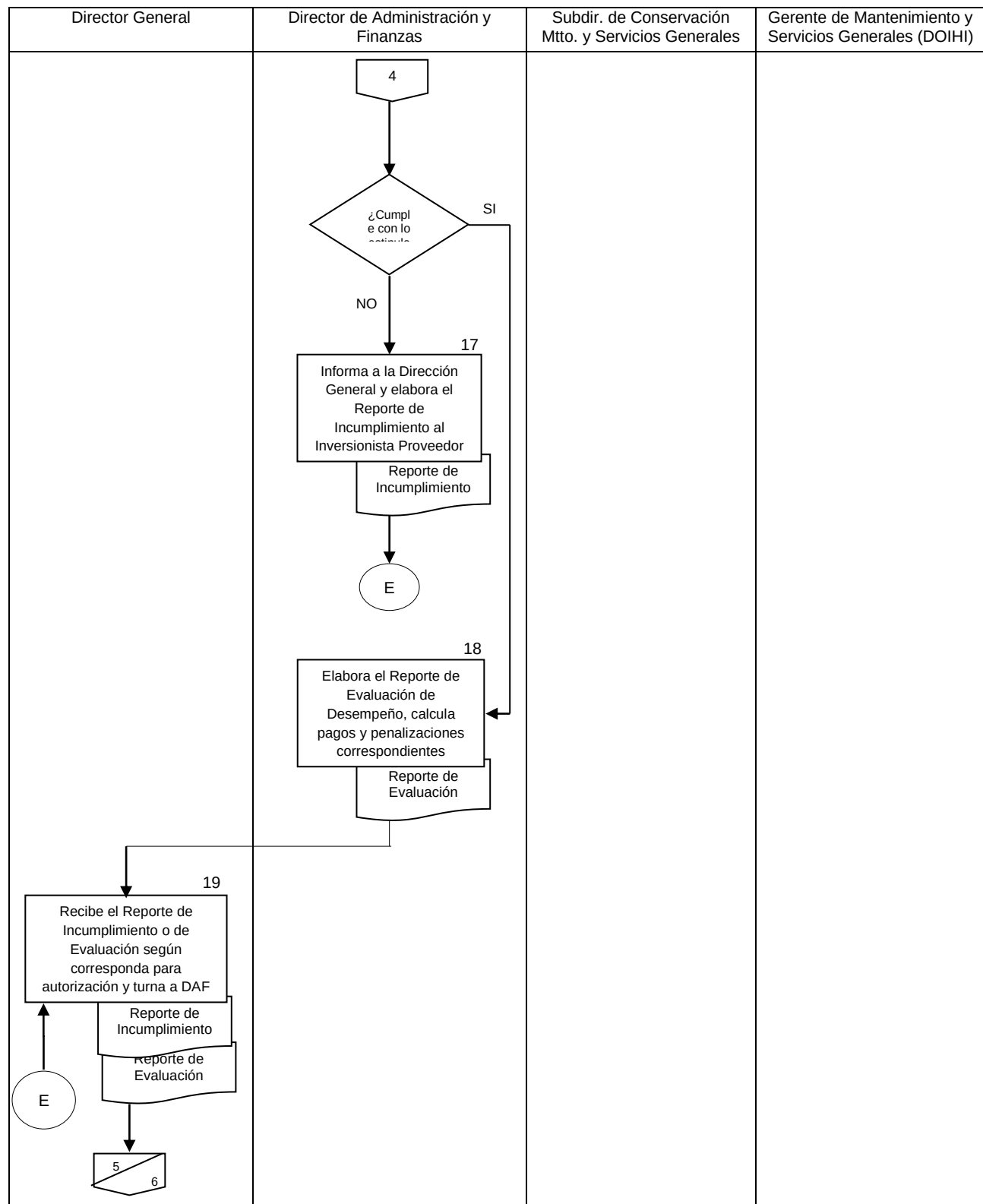
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2315 de 2669

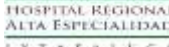


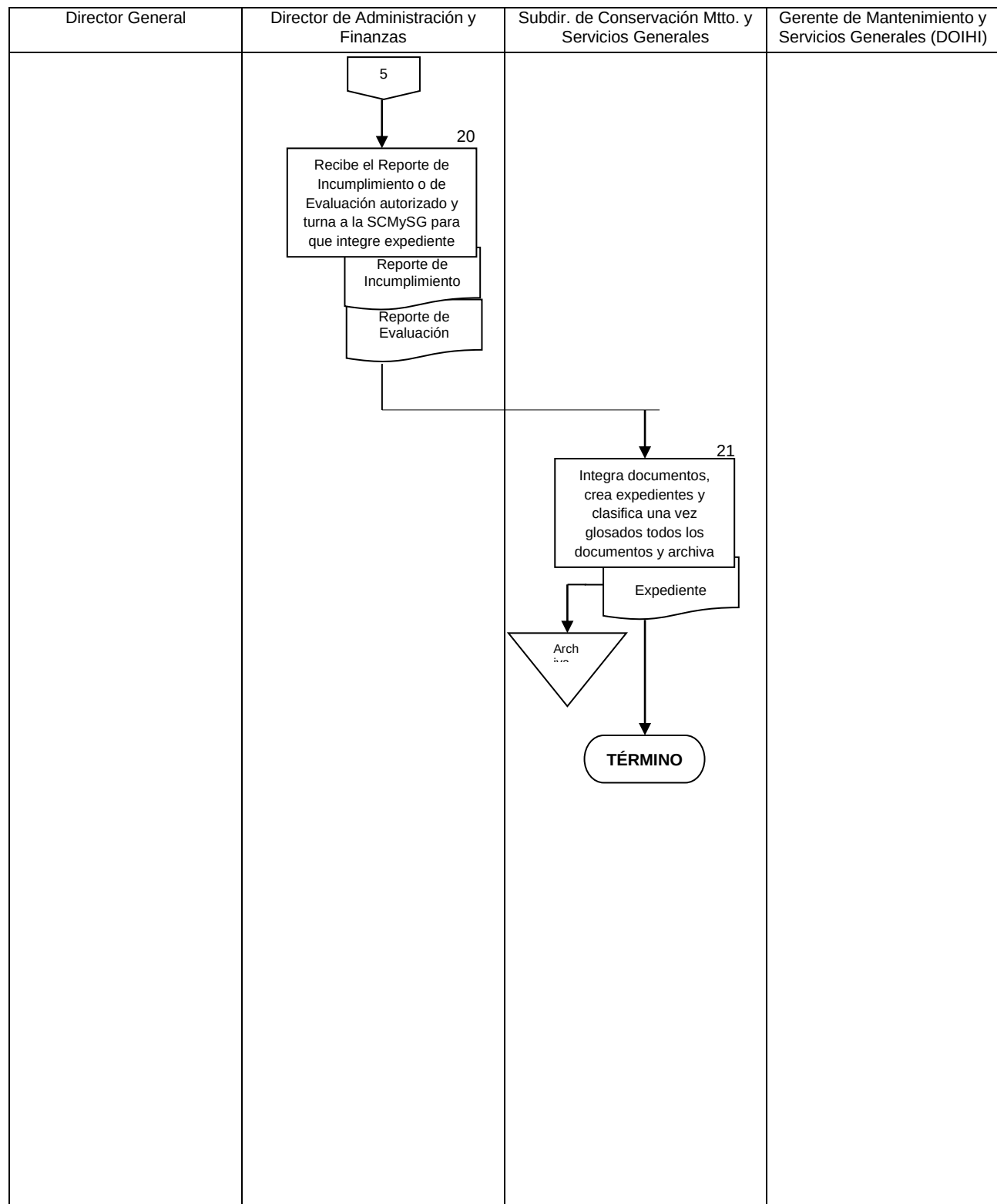
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2316 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2319 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Programa de Calidad de Agua y de Higiene	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Plan de Contingencia para la Pérdida de Agua, Gas y Gases Médicos	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.3 Protocolo de Control de Energía	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.4 Solicitud de servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSFTD-02
7.5 Reporte de Supervisión del Servicio de Energía.	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.6 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.9 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.10 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.11 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.12 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo: es una cuenta sistematizada utilizada para la organización cronológica de las actividades, que ayudarán mantener en óptimas condiciones, el mobiliario, equipo e instalaciones del Hospital.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2320 de 2669

8.2 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.3 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.4 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

8.5 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.6 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.7 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.8 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

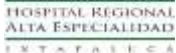
8.9 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.10 Orden de trabajo: es la ejecución de tareas o actividades a desempeñar para la satisfacción del usuario para atender el Calendario de Mantenimiento Preventivo.

8.11 Plan de Contingencia para la Pérdida de Agua, Gas y Gases Medicinales: es un instrumento de gestión con las medidas técnicas, humanas y organizativas para garantizar la continuidad de las operaciones del Hospital, establecido en operación virtual por personal capacitado.

8.12 Programa de Calidad de Agua y de Higiene: es la planificación ordenada de las actividades en operación permanente para la evaluación físico – químico – bacteriológica por secuencia aleatoria realizada al agua potable suministrada al Hospital.

8.13 Protocolo de Control de Energía: es un conjunto de actividades específicas destinadas a estandarizar el comportamiento humano o sistemático de la organización para el uso eficiente y control de la energía (consumo eléctrico).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2321 de 2669

8.14 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.15 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

8.16 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

8.17 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.18 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.19 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

8.20 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.21 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.22 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSE-07).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2322 de 2669

10.1 Reporte de Supervisión (FSSE-07).




"2010 Año de la Unidad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE ENERGÍA

Fecha de la supervisión: (1) _____

(2)

Se operará un programa de calidad de agua y de higiene.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de revisiones al azar aceptables sobre número de revisiones al azar por mes
Tipo de Falta: Falta de Calidad
Categoría de la Falta de Calidad: 3
Nivel de Tolerancia: 0%

Éxito	Falta

Disponibilidad de funcionamiento de los equipos / sistemas de energía de emergencia según estándares contractualmente definidos.

El indicador de la Falta: Falta de un equipo / sistema de energía de emergencia imputable a una Falta del servicio que deje una unidad inoperativa, o impide su utilización parcial.
Tipo de Falta: Falta de Calidad
Categoría de la Falta de Calidad: 3
Categoría de Falta de Rectificación: C o D
Nivel de Tolerancia: 0%

Éxito	Falta

Cumplimiento por el personal de servicio de mantenimiento de la reglamentación del hospital en materia de identificación y uniforme.

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la reglamentación de identificación y uniforme por parte del personal del servicio de mantenimiento.
Tipo de Falta: Falta de Calidad
Categoría de la Falta de Calidad: 1
Nivel de Tolerancia: 0%

Éxito	Falta

Cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos labores del personal de mantenimiento.

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos labores.
Tipo de Falta: Falta de Calidad
Categoría de la Falta de Calidad: 3
Nivel de Tolerancia: 0%

Hoja 1 de 3

Carretera Federal, México-Puerto Rico 14.5, Puente de Guadalupe, Municipio de Ecatepec,
Estado de México, C.P. 56330 Tel.: (571) 3888 Ext. 1188

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2323 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE ENERGÍA

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2324 de 2669



(2)

Toda la planta eléctrica y equipos relacionados deberán ser operados y mantenidos en línea con la guía de fabricación pertinente, Prácticas prudentes de la industria y la Legislación.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de inspecciones aceptadas por mes sobre el número de inspecciones realizadas en el mes. Tamaño de la muestra debe ser 35% de las áreas comprometidas.

Tipo de Falta: Falta de Calidad

Categoría de la Falta de Calidad: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

Toda la información definida vinculada con los sistemas de alarma cumplirá con lo requerido en el Anexo 9, las Prácticas Prudentes de la industria y la Legislación.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de inspecciones aceptadas por mes sobre el número de inspecciones realizadas en el mes. Tamaño de la muestra debe ser 35% de las áreas comprometidas.

Tipo de falta: Falta de Calidad

Categoría de la Falta de Calidad: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2325 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE ENERGÍA

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2326 de 2669



"2019 Año de la Unidad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE ENERGÍA

Responsable del Servicio por parte del
Inversionista Proveedor

Supervisor designado por parte del
HRAEI

Nombre: _____ (5)

Nombre: _____ (6)

Fecha: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

Cargo: _____

Firma

Firma

Suplente
T-02-07

Carretera Federal, México-Puerto, Km 34.5, Puente de Guaymas, Municipio de Guaymas,
Estado de Sonora, C.P. 85110 Tel: 061 2588 211 1100

Página 5 de 5

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	173. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Energía.		Hoja 2327 de 2669

Instructivo de llenado

11. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
12. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
13. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
14. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
15. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
16. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ISTAPALUCA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2328 de 2669

174. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2329 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Estacionamiento, que gestionar el flujo y el control de los accesos de vehículos que ingresan a las instalaciones del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del servicio de estacionamiento, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIH), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del servicio de estacionamiento.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa mediante revisiones al azar registradas regularmente el control de los accesos de vehículos y los no autorizados, así como de la ubicación y de los cajones de estacionamiento, las obstrucciones en los accesos, salidas y vías de circulación, señalización y equipamiento en óptimas condiciones y el trato adecuado a los usuarios.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa que dentro del Calendario de Mantenimiento Preventivo, se contemple la señalización y equipamiento, definido en el Servicio de Mantenimiento a las Instalaciones y Equipo.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que se cumpla en tiempo y forma las solicitudes de servicio o reporte de quejas o inconformidades al ser reportados al Centro de Atención a Usuarios.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: de incidentes en el área de estacionamiento en un informe mensual denominado "Reporte de Supervisión de Cumplimiento" con la información de reportes al Centro de Atención a Usuarios de todos los incidentes en materia de seguridad, robos y daños, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

3.5 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, verifica el cumplimiento por parte del personal de la reglamentación y la normatividad en la materia.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INSTAFALÚCA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2330 de 2669

3.6 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.7 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.	

Hoja 2331 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Estacionamiento, de acuerdo a los protocolos de actuación y el registro de incidentes en materia de seguridad, robo y daño a la propiedad.	- Protocolo de Actuación. - Incidentes y Quejas o Inconformidades
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	- Reporte de Supervisión del Servicio de Estacionamiento (FSSE-09) - Incidentes y Quejas o Inconformidades.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la queja o inconformidad e incidentes y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Estacionamiento y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado	- FSSE-09 - Requerimiento de Atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Estacionamiento y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	- Requerimiento de Atención. - Oficio firmado.

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.	

Hoja 2332 de 2669

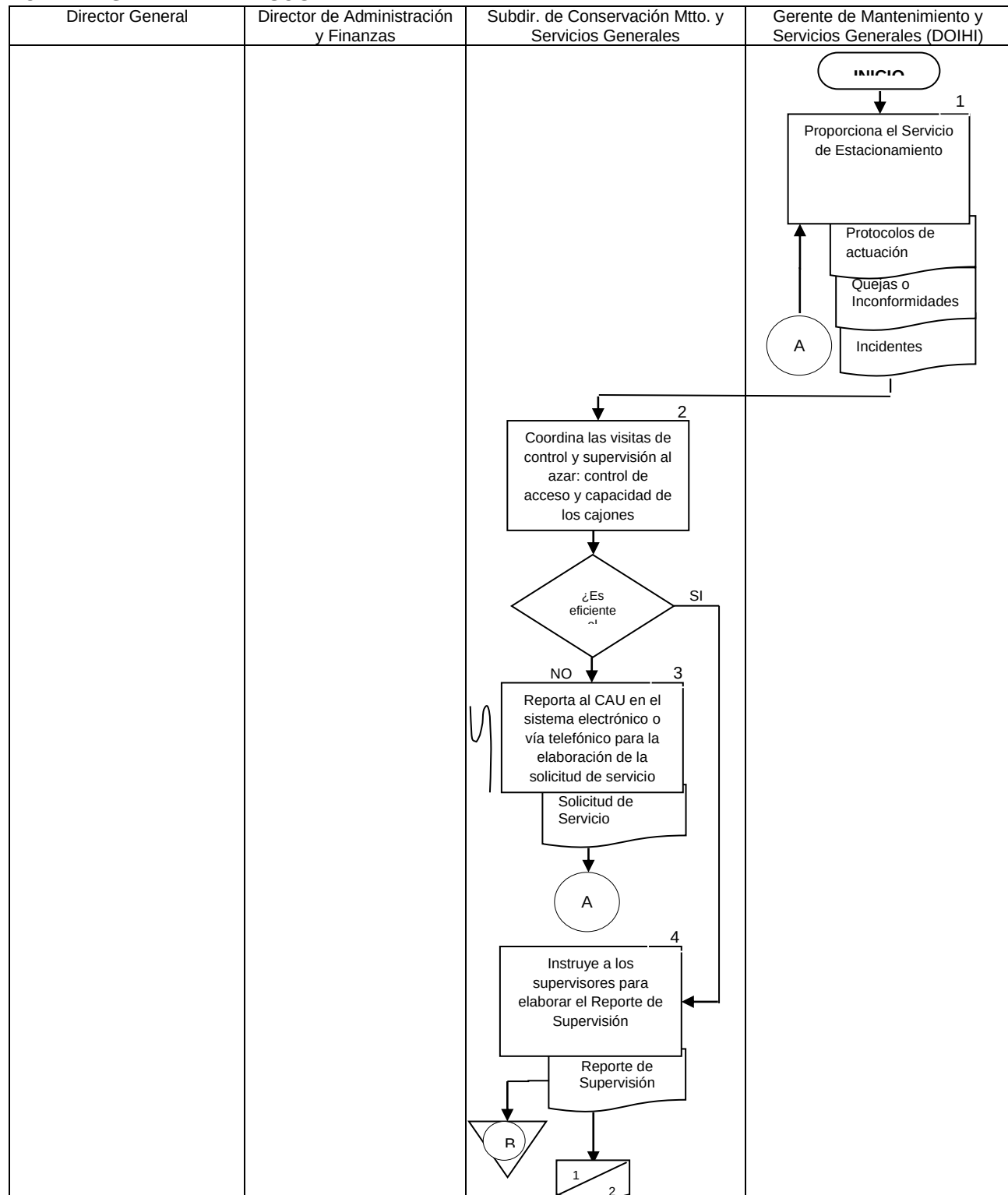
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el Requerimiento de Atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Estacionamiento.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina: ¿Identifica alguna omisión o fallo?	RSC
	13	NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina : ¿Cumple con lo estipulado en el contrato?	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas	
	(Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.	
	Hoja 2333 de 2669	

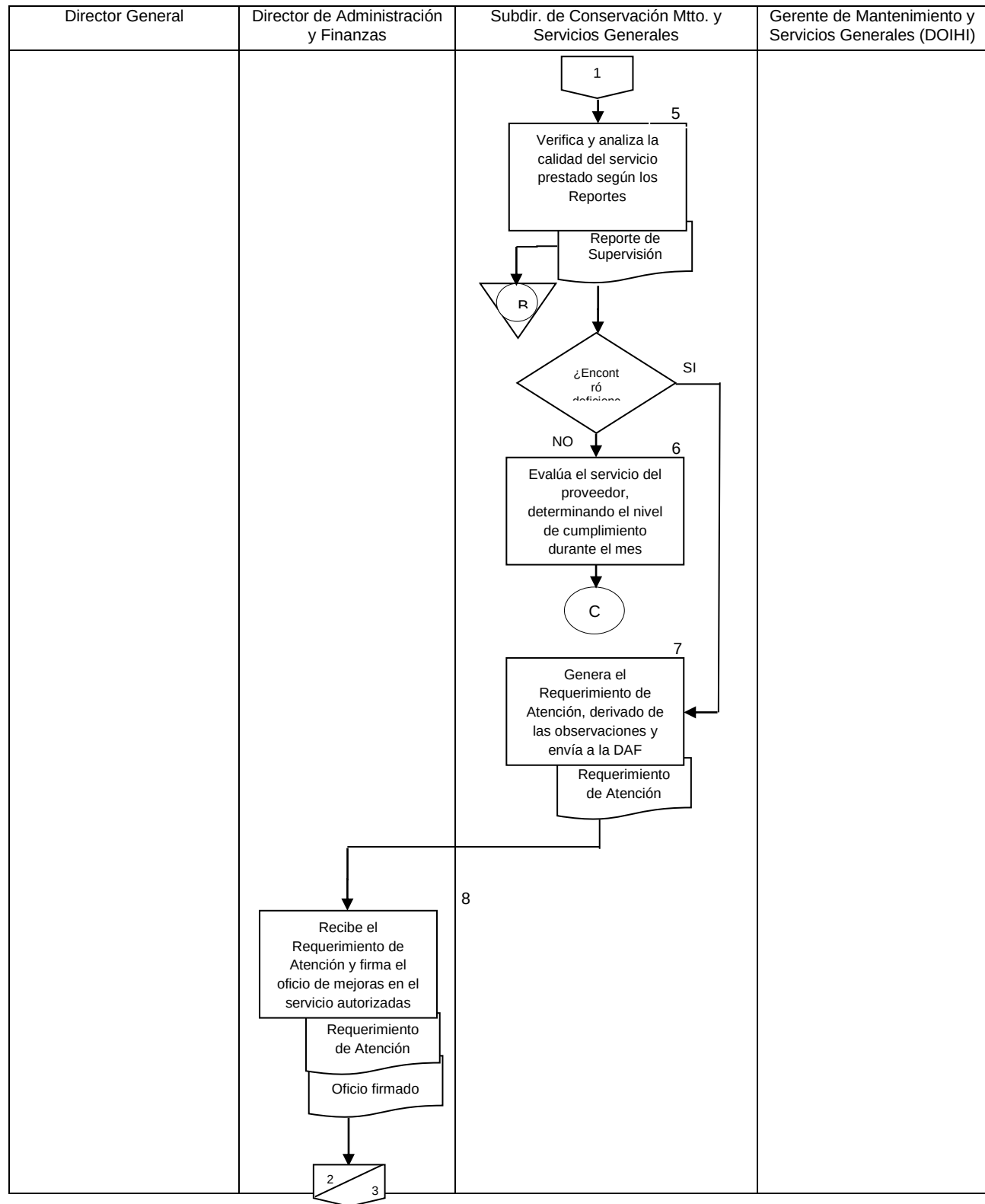
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificadorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	• REDIP • RIIP
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos.	• Expediente
TERMINA			

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTAFASICA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2334 de 2669

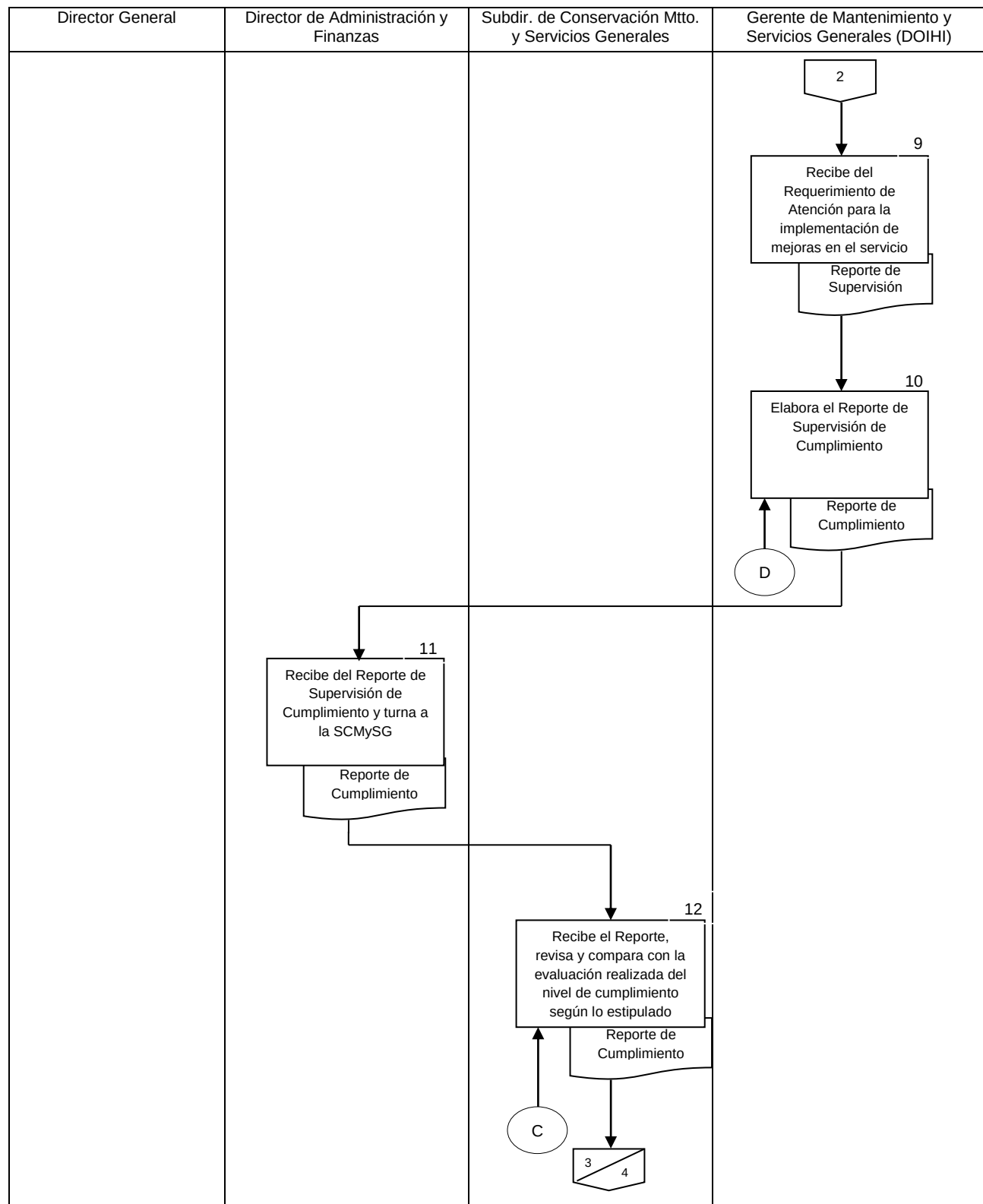
5. DIAGRAMA DE FLUJO



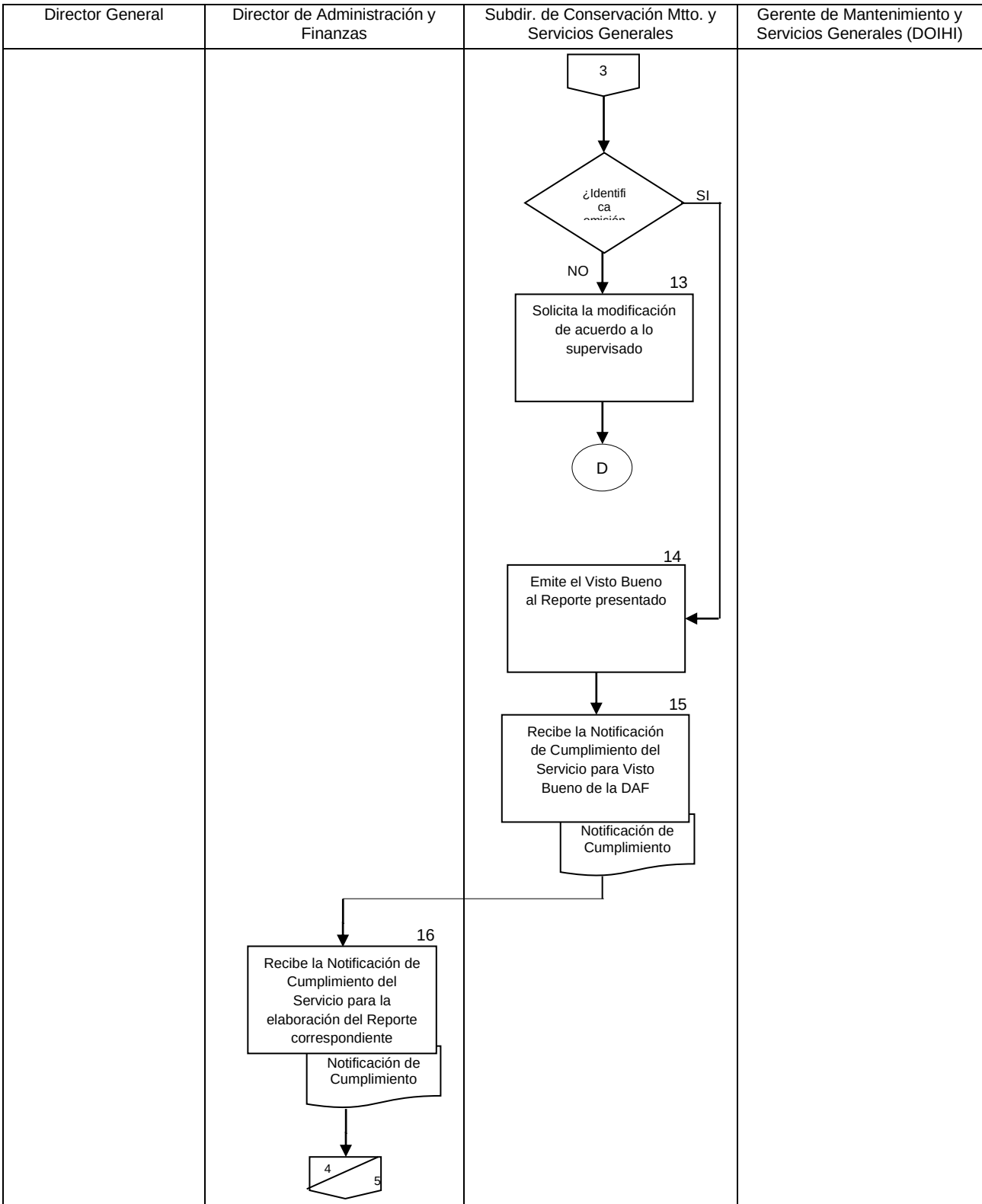
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2335 de 2669



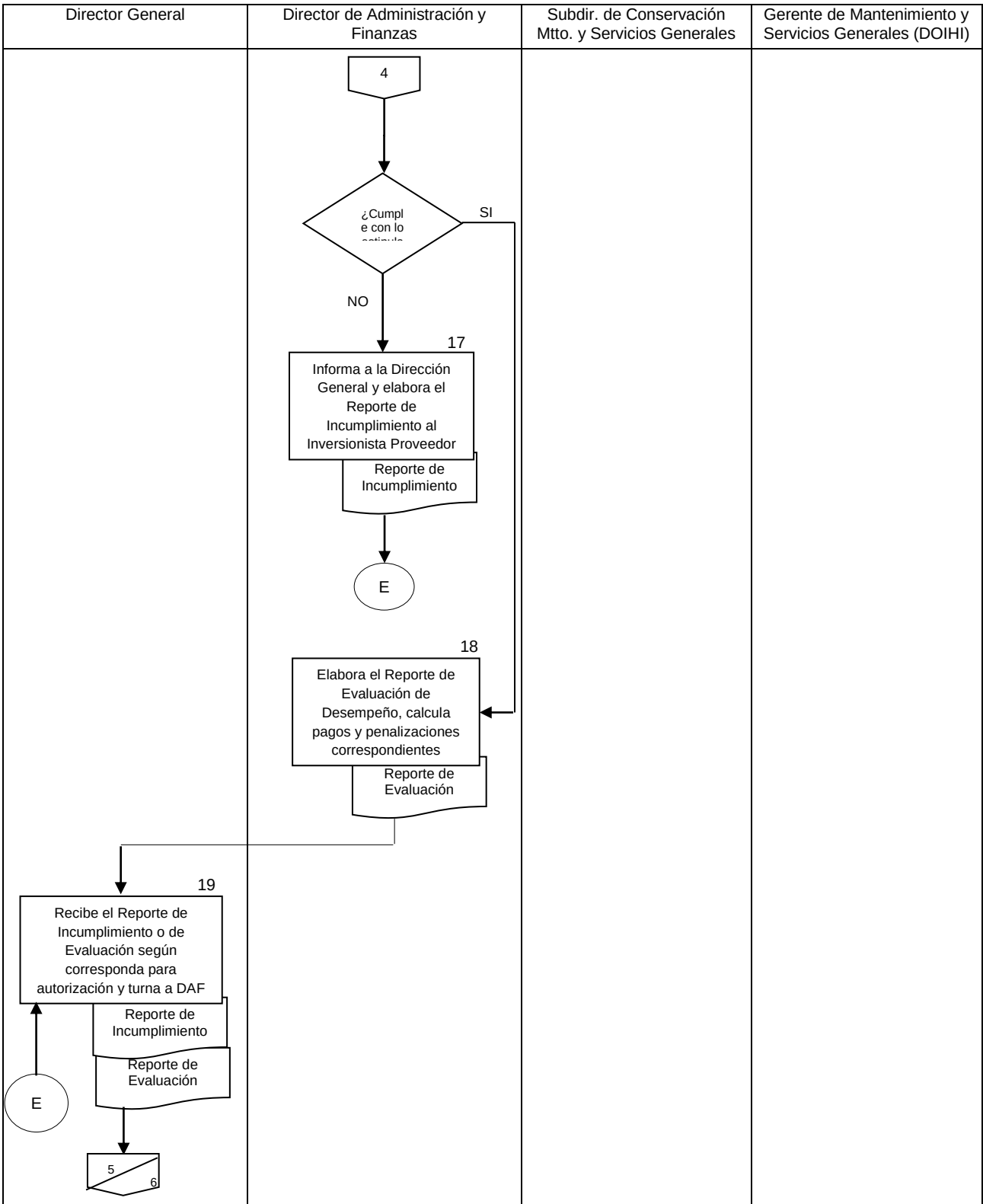
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2336 de 2669



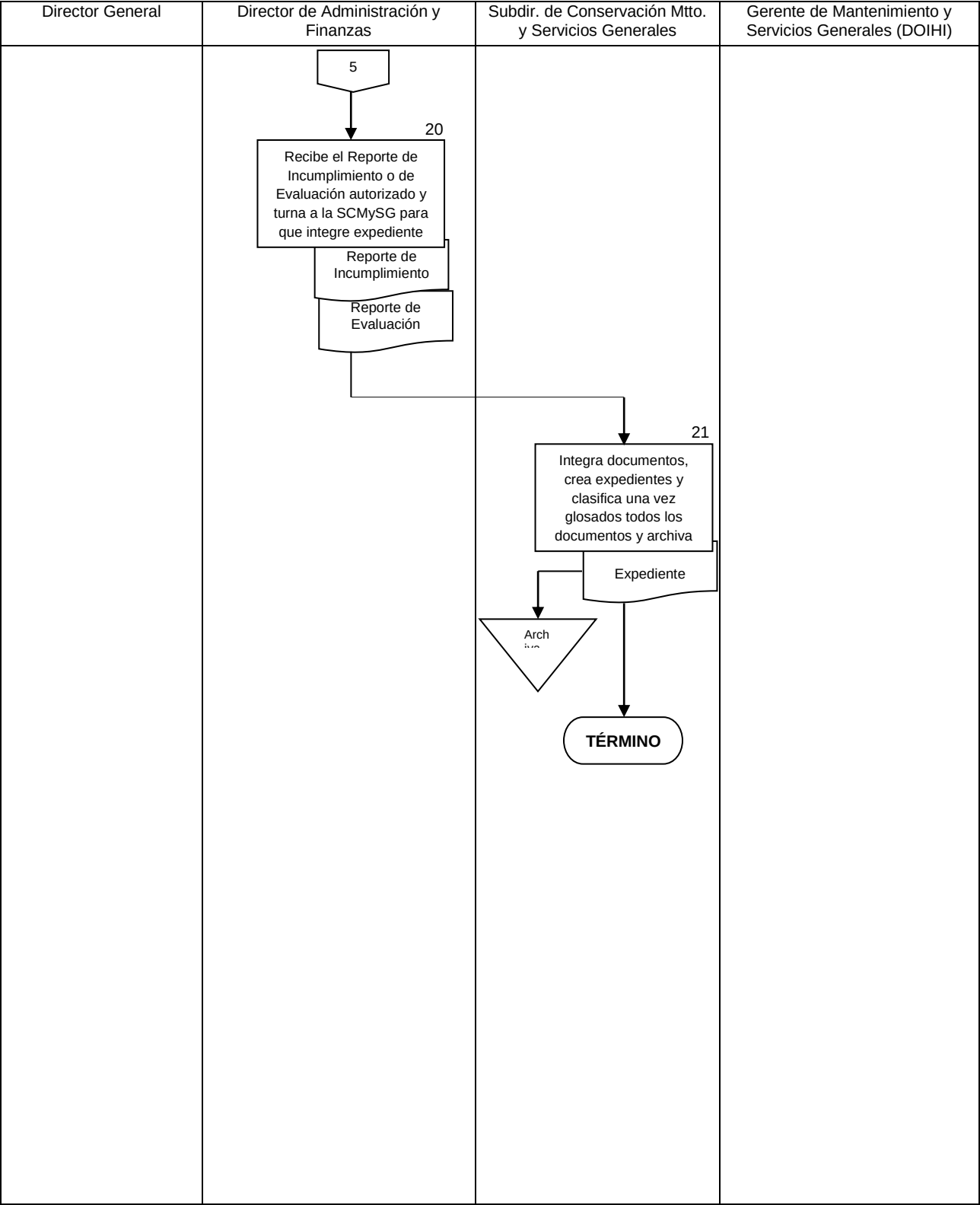
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.			Hoja 2337 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.			Hoja 2338 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTADALECA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2339 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2340 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Protocolos de Actuación	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Quejas o Inconformidades	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.3 Incidentes	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.4 Reporte de Supervisión del Servicio de Estacionamiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSE-09
7.5 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.9 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.11 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.2 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2341 de 2669

8.3 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

8.4 Estacionamiento: es el lugar o recinto reservado para acomodar vehículos por un tiempo indeterminado, garantizando un espacio de aparcamiento para los usuarios, ofreciendo seguridad en su resguardo.

8.5 Incidente: circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar al desarrollo del servicio o la operación, aunque no forme parte de él o el altercado entre dos personas entre el transcurrir de la operación rutinaria.

8.6 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.7 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.8 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.9 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.10 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.11 Protocolo de actuación: es el conjunto de reglas y forma de comportarse durante el desempeño de su jornada laboral establecidos en un plan.

8.12 Queja o Inconformidad: muestra de disconformidad, oposición o protesta por alguna cosa del trato del personal de los servicio o que tenga motivos de no conformidad con el servicio recibido.

8.13 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.14 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

8.15 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTATALECA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2342 de 2669

8.16 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.17 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.18 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

8.19 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.20 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.21 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSE-08).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2343 de 2669

10.1 Reporte de Supervisión (FSSE-08).




2013 Año de la Calidad Institucional y Camarero del Mercado Realizandó

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO



(1)

Fecha de la supervisión: _____

(2)

Control de los accesos al estacionamiento.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: No identificación y acreditación de vehículos.		
Tipo de Falta: Falta de Calidad.		
Categoría de la Falta de Calidad: 1		
Nivel de Tolerancia: 0%		

Control de los accesos al estacionamiento de vehículos no autorizados.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: Vehículo no autorizado presente en el estacionamiento.		
Tipo de Falta: Falta de Calidad.		
Categoría de la Falta de Calidad: 1		
Nivel de Tolerancia: 0%		

Capacidad del estacionamiento controlada.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: Número de vehículos admitidos en el estacionamiento sobrepasa el máximo autorizado.		
Tipo de Falta: Falta de Calidad.		
Categoría de la Falta de Calidad: 2		
Nivel de Tolerancia: 0%		

+

Accesos, salidas y vías de circulación interna libre de obstrucciones.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: Existen obstrucciones en los accesos, salidas y vías de circulación que dificultan la circulación.		
Tipo de Falta: Falta de Calidad.		
Categoría de la Falta de Calidad: 2		
Nivel de Tolerancia: 0%		

□

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ISTAPALAPA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2344 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTADALECA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2345 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO

Señalización y equipamiento en óptimas condiciones.

(2)

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Señalización y/o equipamiento en malas condiciones.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta de Calidad: 1
Nivel de Tolerancia: 0%

Todos los incidentes en materia de seguridad/ robos/ daños son comunicados y registrados.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: No comunicación y/o registro de incidentes según los protocolos establecidos.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta de Calidad: 2
Nivel de Tolerancia: 0%

Trato adecuado del personal de estacionamiento con los usuarios y personal del hospital.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Eventos comprobados de trato no adecuado del personal de estacionamiento. Equivalente a una falta de 10 (diez) días a aplicar en la fórmula de descuento (P).

Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta de Calidad: 1
Nivel de Tolerancia: 0%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ISTAPALAPA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2346 de 2669



"2019 Año de la Lealtad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

SECRETARÍA DE SALUD
ESTADO DE MÉXICO

Carrilero Federal, Milenio Puerta, Km 34.5, Puente de Coquecapan, Municipio de Ixtapalapa,
Estado de México. C.P. 55110 Tel: 5573 9888 Ext: 1188

Página 7 de 7

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTADALECA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2347 de 2669



"Secretaría de la Salud Institucional y Gobierno del Estado Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO

(2)

Cumplimiento por el personal del servicio de estacionamiento de la reglamentación del hospital en materia de identificación y uniforme.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: incumplimiento de la reglamentación de identificación y uniforme por parte del personal del servicio de estacionamiento.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta de Calidad: 1

Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales del personal de estacionamiento.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta de Calidad: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALAPA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2348 de 2669



"Somos uno de la Salud Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTAPALECA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2349 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO

**Responsable del Servicio por parte del
Inversionista Proveedor**

**Supervisor designado por parte del
HRAEI**

Nombre: _____ (5)

Nombre: _____ (6)

Fecha: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

Cargo: _____

Firma

Firma

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	174. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Estacionamiento.		Hoja 2350 de 2669

Instructivo de llenado

11. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
12. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
13. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
14. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
15. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
16. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería			Hoja 2351 de 2669

175. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE JARDINERÍA.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2352 de 2669

1. PROPÓSITO

- 1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Jardinería, a través del mantenimiento preventivo y correctivo de las zonas verdes del interior y exterior del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca para mantener una buena imagen y ambientación de las instalaciones.

2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del servicio de jardinería, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.
- 2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del servicio de jardinería.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa se conserve la ambientación, buena imagen y mantenimiento de las áreas verdes internas y externas como: macetones con plantas y mantenimiento de la vegetación acorde a la región, establecido en un Calendario de Mantenimiento Preventivo con las actividades a realizar en el servicio y el cumplimiento del Programa de Riego.
- 3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa que el mantenimiento correctivo se realicen en tiempo y forma sobre las peticiones de limpieza en suelos y jardines interiores y exteriores con revisiones al azar registradas regularmente.
- 3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, vigila que se realice el tratamiento antiplagas en caso de que los vegetales estén afectados y la aplicación de la fumigación correspondiente con revisiones al azar registradas regularmente.
- 3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: actividades del servicio durante el mes denominado "Reporte de Supervisión de Cumplimiento" con los reportes al Centro de Atención a Usuarios, detalle de actividades realizadas del mantenimiento preventivo y del programa de riego, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.
- 3.5 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa el cumplimiento del personal de la reglamentación y normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales con revisiones al azar registradas regularmente.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTATALECA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2353 de 2669

3.6 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.7 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería	

Hoja 2354 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Jardinería, a través del mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a los programas establecidos que reflejan sus actividades rutinarias.	• Calendario de Mantenimiento Preventivo. • Programa de Riego. • Solicitudes de servicio.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	• Reporte de Supervisión del Servicio de Jardinería (FSSJ-10) • Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Jardinería y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado	• FSSJ-10 • Requerimiento de atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Jardinería y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	• Requerimiento de atención. • Oficio firmado.

	PROCEDIMIENTO
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería Hoja 2355 de 2669

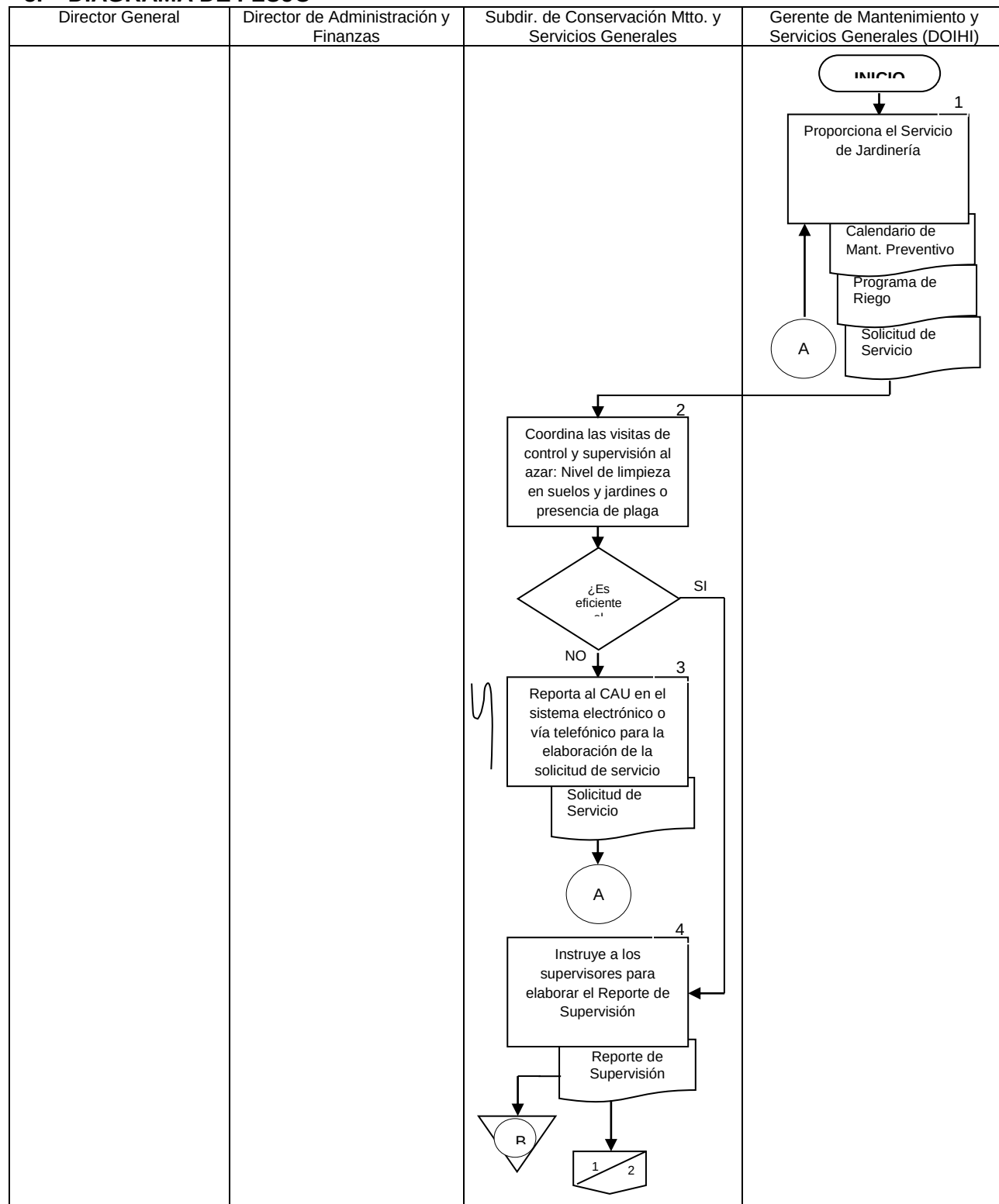
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el Requerimiento de Atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Jardinería.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina:	RSC
	13	¿Identifica alguna omisión o fallo? NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina :	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	¿Cumple con lo estipulado en el contrato? NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería Hoja 2356 de 2669	

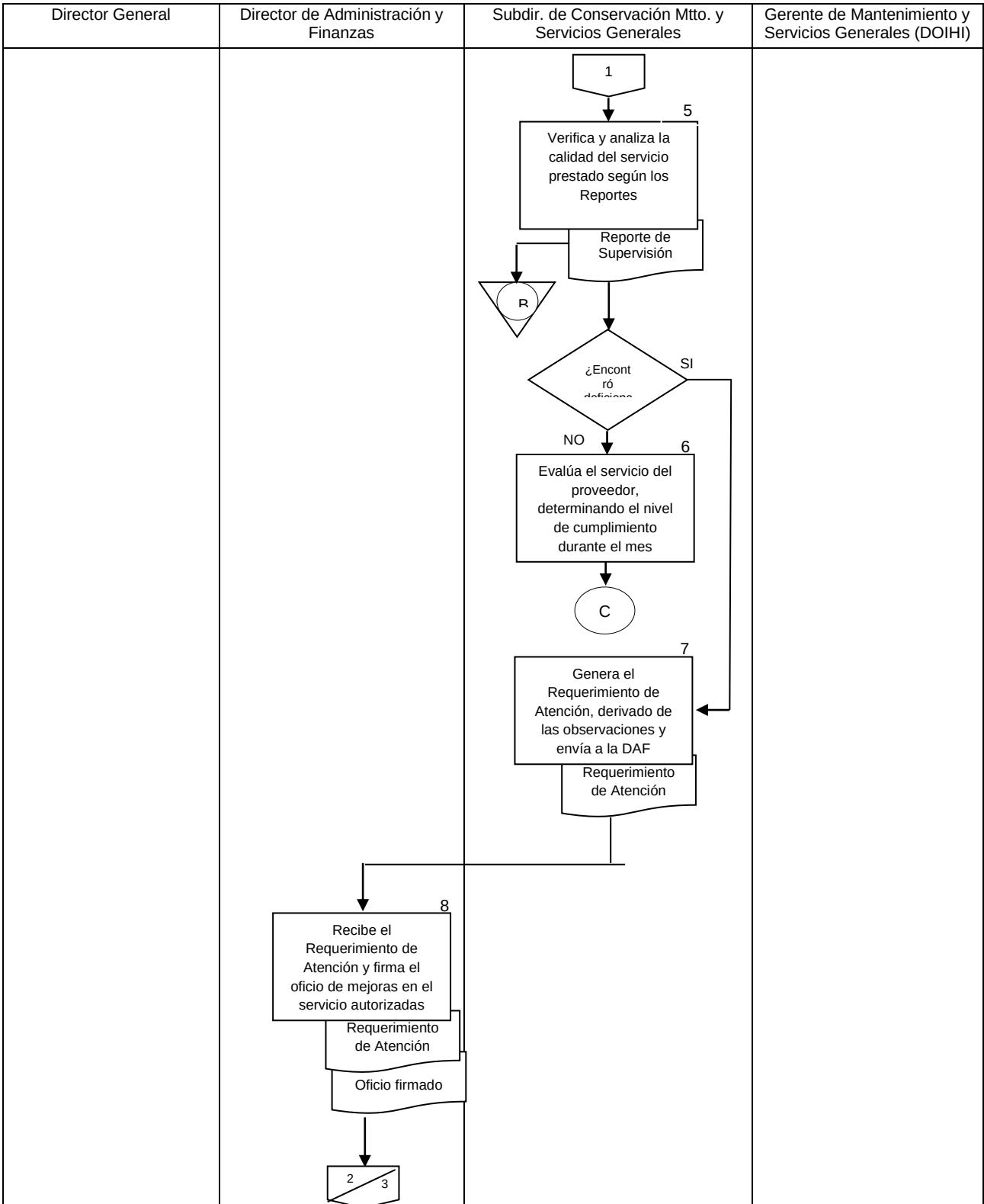
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificatorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	• REDIP • RIIP
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos. TERMINA	• Expediente

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2357 de 2669

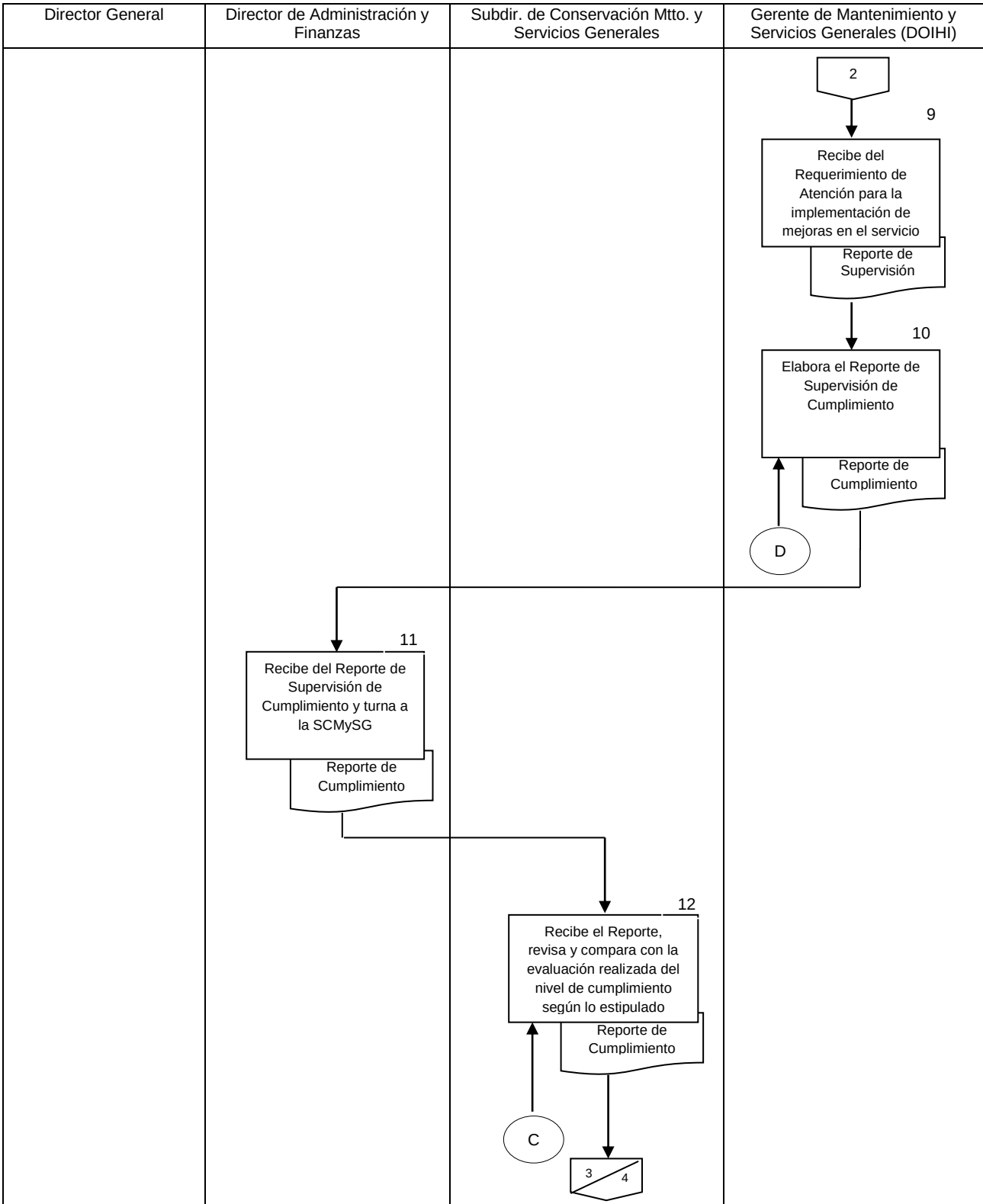
5. DIAGRAMA DE FLUJO



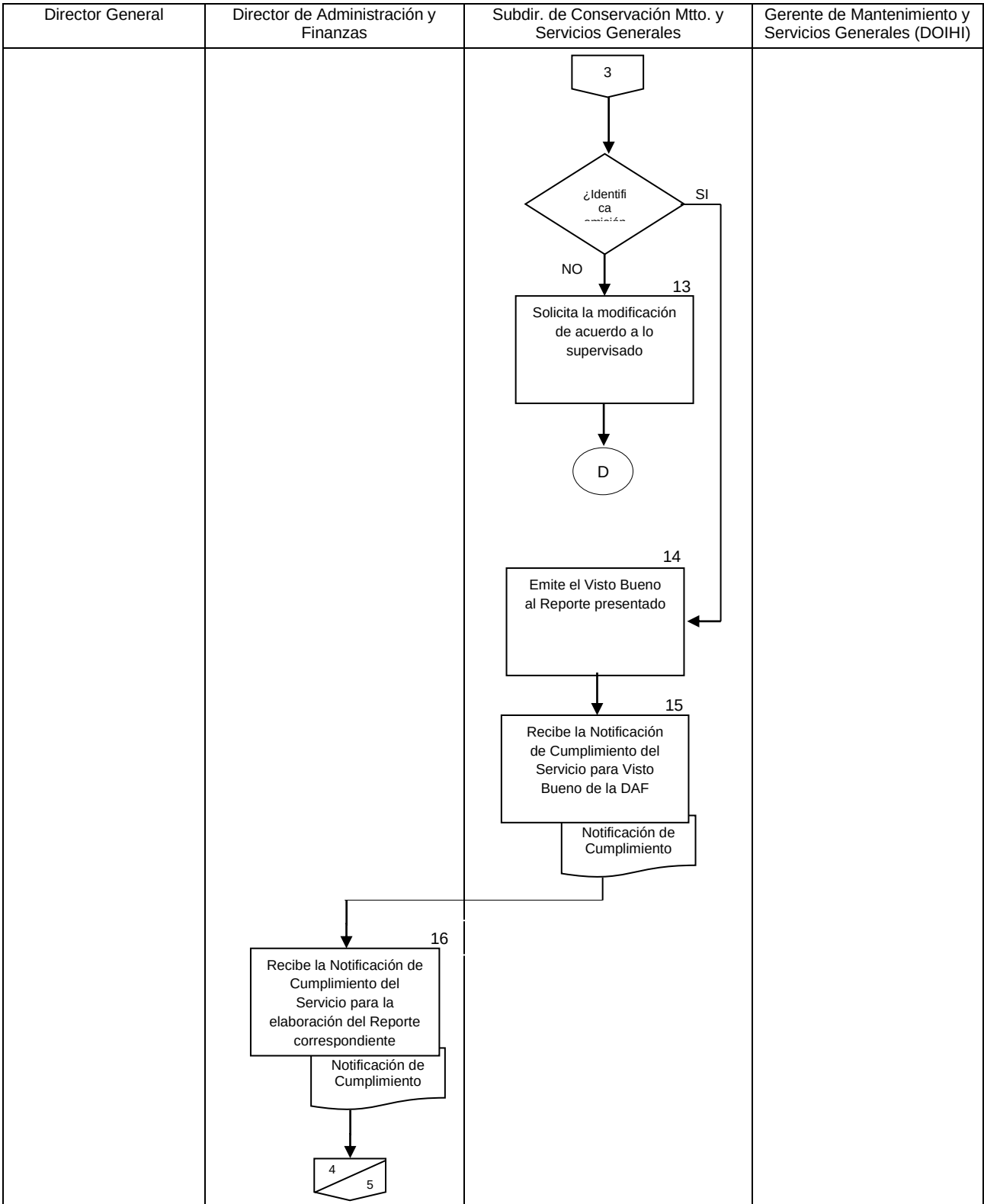
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería			Hoja 2358 de 2669



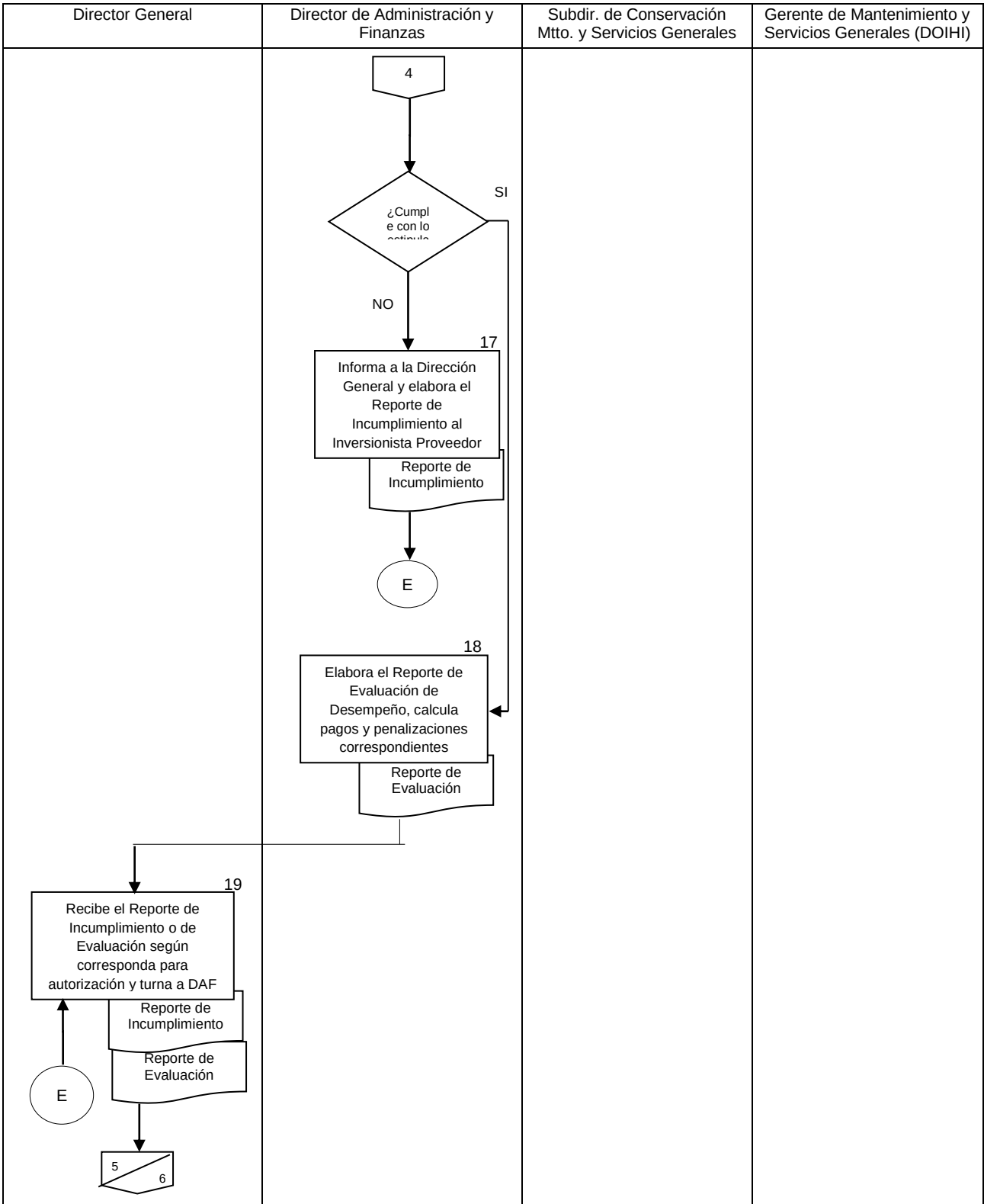
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2359 de 2669



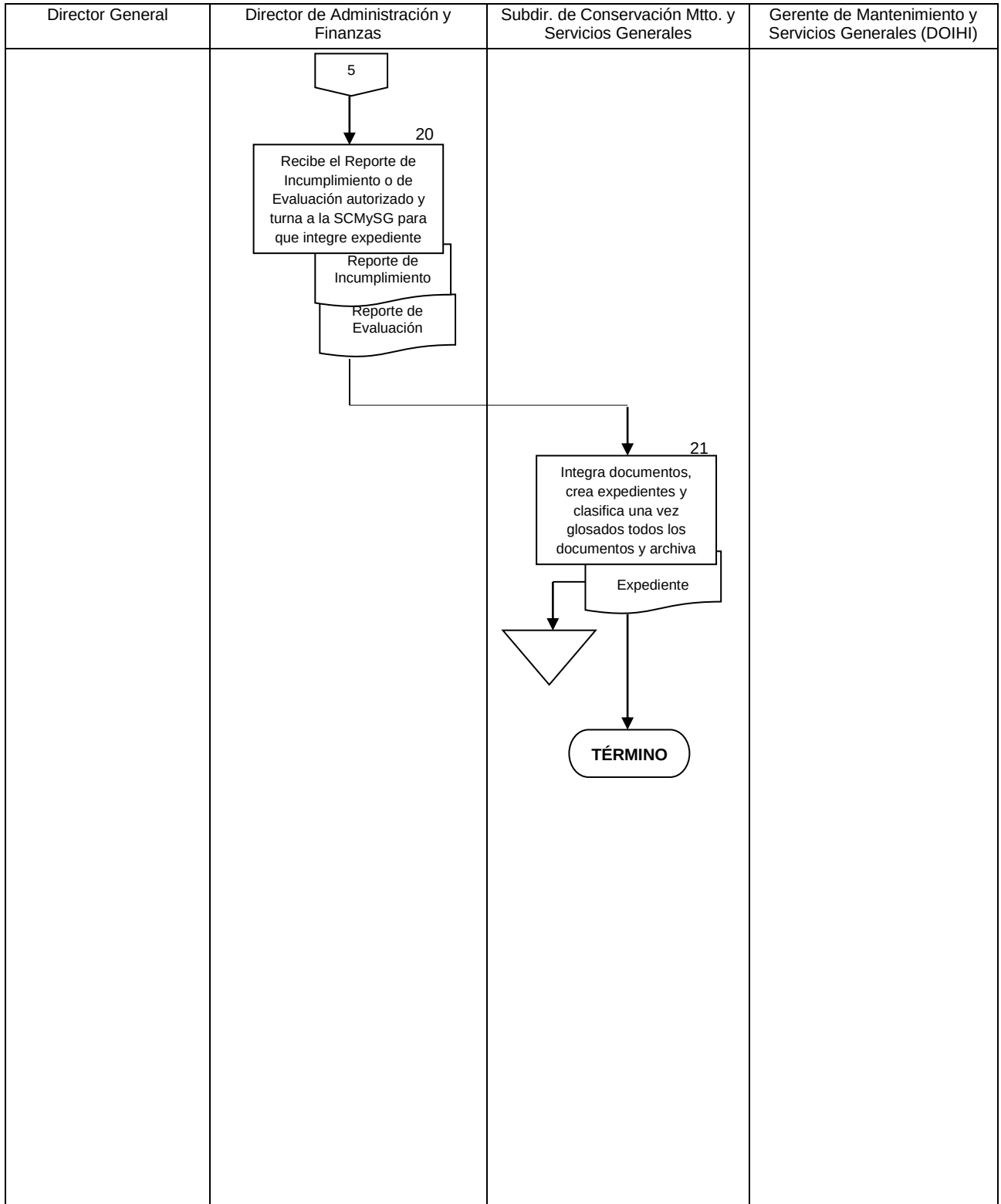
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2360 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería			Hoja 2361 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2362 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2363 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Programa de Riego	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.3 Solicitud de Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSJ-10
7.4 Reporte de Supervisión del Servicio de Jardinería	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.5 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.9 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.11 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2364 de 2669

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Ambientación: creación deseada con decoración y acondicionamiento de las áreas exteriores del Hospital.

8.2 Antiplaga: producto que actúa de forma selectiva contra insectos o roedores, hierbas y hongos que puedan dañar la vegetación.

8.3 Calendario de Mantenimiento Preventivo: es una cuenta sistematizada utilizada para la organización cronológica de las actividades, que ayudarán mantener en óptimas condiciones, el mobiliario, equipo e instalaciones del Hospital.

8.4 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.5 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.6 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

8.7 Jardinería: es el arte y la práctica de cultivar los jardines, consiste en cultivar en un espacio abierto como cerrado, flores, plantas y árboles para estética y ambientación.

8.8 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.9 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.10 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.11 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.12 Orden de trabajo: es la ejecución de tareas o actividades a desempeñar para la satisfacción del usuario para atender el Calendario de Mantenimiento Preventivo.

8.13 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2365 de 2669

8.14 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.15 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

8.16 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

8.17 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.18 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.19 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

8.20 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.21 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.22 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSJ-09).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2366 de 2669

10.1 Reporte de Supervisión (FSSJ-09).





"2012 Año de la Calidad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE JARDINERÍA

Fecha de la supervisión: _____ (1)

(2)

Tratamiento antiplagas en caso de que los vegetales estén afectados.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: No aplicación del tratamiento antiplagas. Equivale a una Falta de 10 días a aplicar en la fórmula de descuento (P).
 Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación.
 Categoría de la Falta de Calidad: 1
 Categoría de Falta de Rectificación: A o B.
 Nivel de Tolerancia: 0%

Perfeito estado de limpieza de todos los suelos y jardines.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Nivel de limpieza no óptimo en suelos y jardines.
 Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación.
 Categoría de la Falta de Calidad: 1
 Categoría de Falta de Rectificación: A o B.
 Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento por el personal del servicio de jardinería de la reglamentación del hospital en materia de identificación y uniforme.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la reglamentación de identificación y uniforme por parte del personal del servicio de jardinería.
 Tipo de Falta: Falta de Calidad.
 Categoría de la Falta de Calidad: 1
 Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales por el personal de jardinería.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales.
 Tipo de Falta: Falta de Calidad.
 Categoría de la Falta de Calidad: 3
 Nivel de Tolerancia: 0%

FSSJ-09

Corredor Federal, Manzanillo, Km 34.5, Puerto de Esquipulas, Manzanillo de Interoeste,
 Estado de Sinaloa, C.P. 48100 Tel: (571) 9630 Ext. 1188

Página 1 de 2

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2367 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE JARDINERÍA

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2368 de 2669






"2013 Año de la Calidad Institucional y Camarero del Qévocho Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE JARDINERÍA

Responsable del Servicio por parte del Inversionista Proveedor	Supervisor designado por parte del HRAEI
Nombre: _____ (5)	Nombre: _____ (6)
Fecha: _____	Fecha: _____
Cargo: _____	Cargo: _____
_____ Firma	_____ Firma



Carretera Federal, México-Puebla, Km 14.5, Puerto de Ezequiel, Municipio de Soconusco,
Estado de México. C.P. 28120 Tel: 071 281 0000 Ext. 1188

Page 1 de 2

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	175. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Jardinería		Hoja 2369 de 2669

Instructivo de llenado

11. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
12. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
13. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
14. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
15. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
16. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2370 de 2669

176. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	Hoja 2371 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo, a través del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y el equipamiento que permite el óptimo desempeño de las actividades de las áreas del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del servicio de mantenimiento de instalaciones y equipo, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del servicio de mantenimiento de instalaciones y equipo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa que se cumpla el Calendario de Mantenimiento Preventivo a la Infraestructura y el Equipo para las actividades de las diferentes áreas que integran el nosocomio con el monitoreo permanente del módulo informático correspondiente.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa que el mantenimiento correctivo de los equipos se realice en tiempo y forma para la atención de la demanda o solicitud de servicio con las refacciones originales al ser informadas al Centro de Atención a Usuarios.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que se tenga la disponibilidad del edificio e instalaciones eléctricas, hidráulicas, sanitarias y especiales con revisiones al azar registradas regularmente.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: el porcentaje de cumplimiento del Calendario de Mantenimiento Preventivo con un informe mensual denominado "Reporte de Supervisión de Cumplimiento" con la información de existencias y utilizadas de refacciones, reportes al Centro de Atención a Usuarios, porcentaje de cumplimiento con el respaldo de las ordenes de trabajo y registros, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2372 de 2669

3.5 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa el buen orden y apariencia y limpieza y desinfección de vidrios, espejos y puertas y desinfección de las áreas, contra entrega de la información que se encuentre en posesión del Inversionista Proveedor según sea requerida por escrito.

3.6 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.7 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

 	PROCEDIMIENTO
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo. Hoja 2373 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo, a través del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipos de las diferentes áreas del nosocomio, logrando la continuidad de la operación diaria.	• Calendario de Mantenimiento Preventivo. • Programa de trabajo. • Solicitudes de servicio.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo: ¿Es eficiente el servicio?	• Reporte de Supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo (FSSMIE-11) • Solicitudes de servicio.
	3	NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado ¿Encontró deficiencias en el servicio?	• FSSMIE-11Requerimiento de atención.
	6	NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo, y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	• Requerimiento de atención. • Oficio firmado.

	PROCEDIMIENTO
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo. Hoja 2374 de 2669

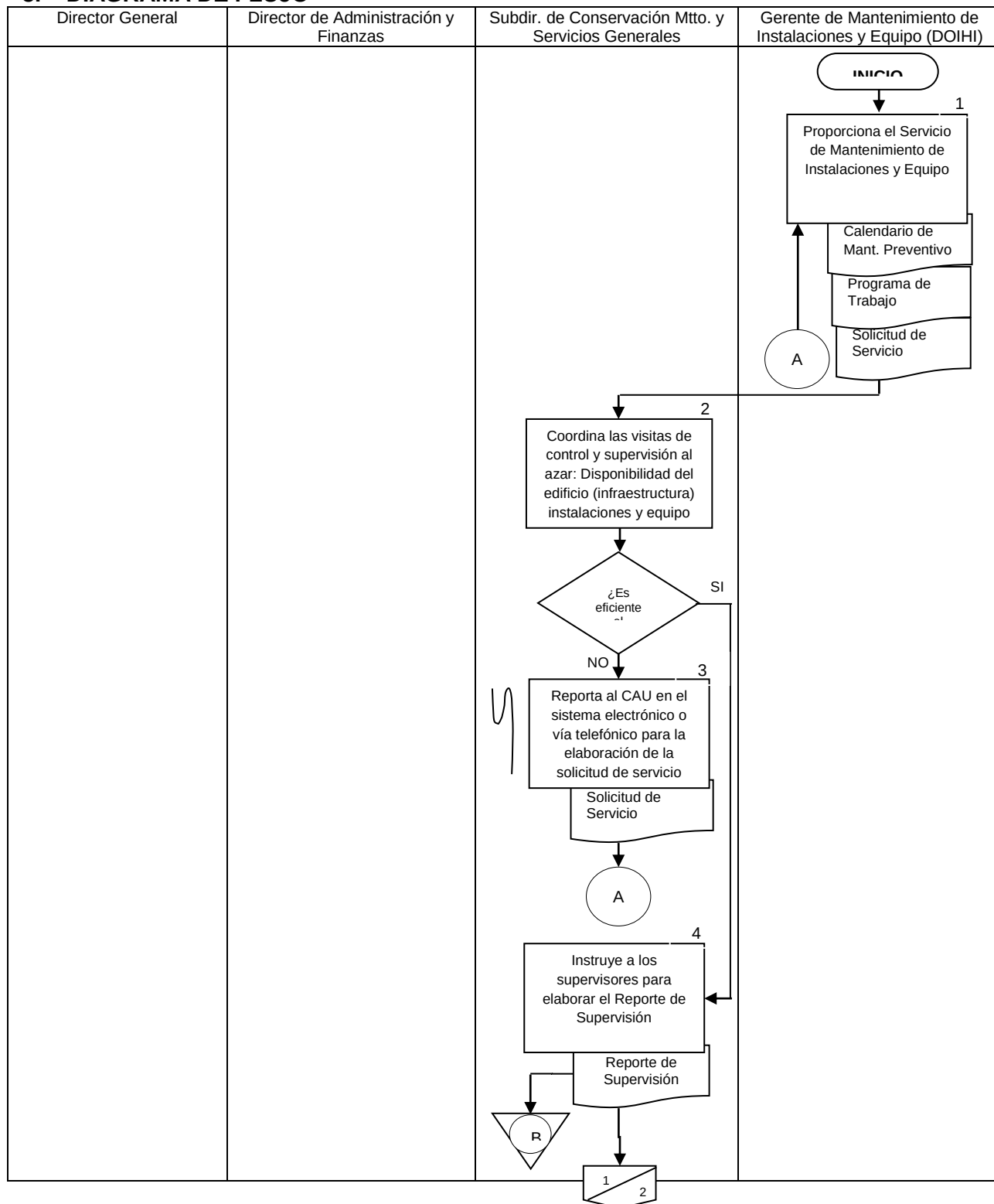
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el requerimiento de atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina:	RSC
	13	¿Identifica alguna omisión o fallo? NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina : ¿Cumple con lo estipulado en el contrato?	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	

 	PROCEDIMIENTO
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.
Hoja 2375 de 2669	

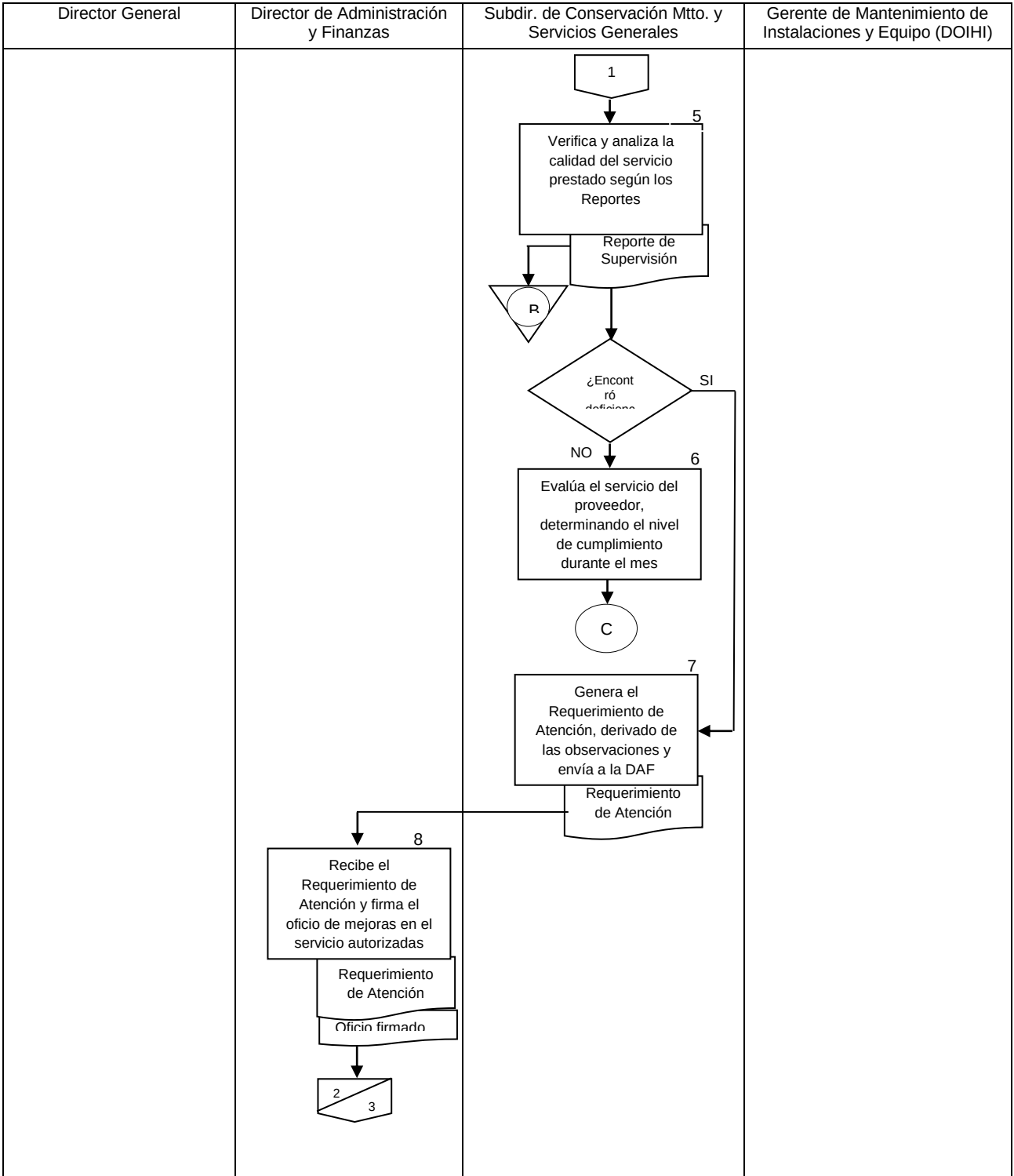
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificatorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	• REDIP • RIIP
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos.	• Expediente
TERMINA			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2376 de 2669

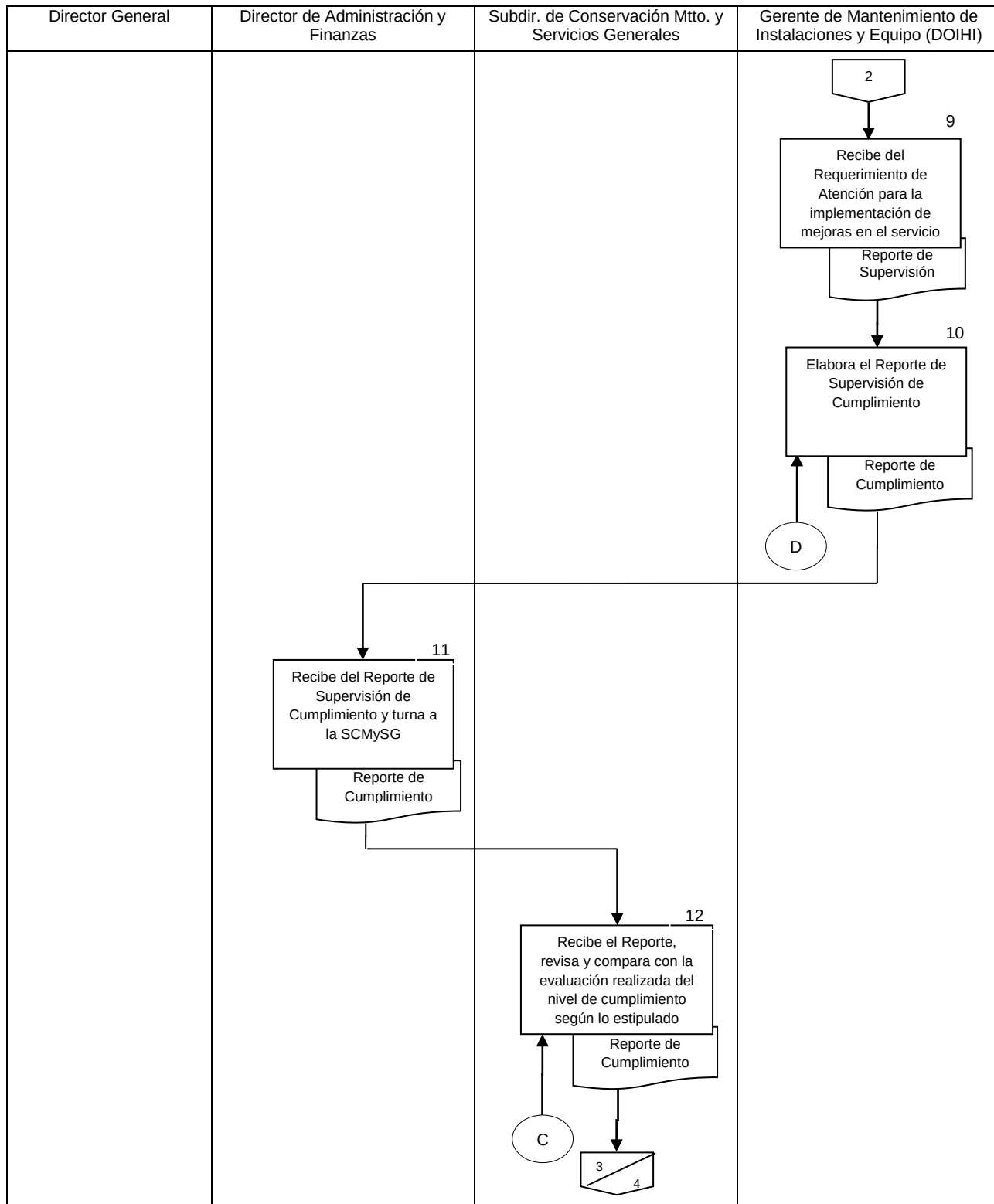
5. DIAGRAMA DE FLUJO



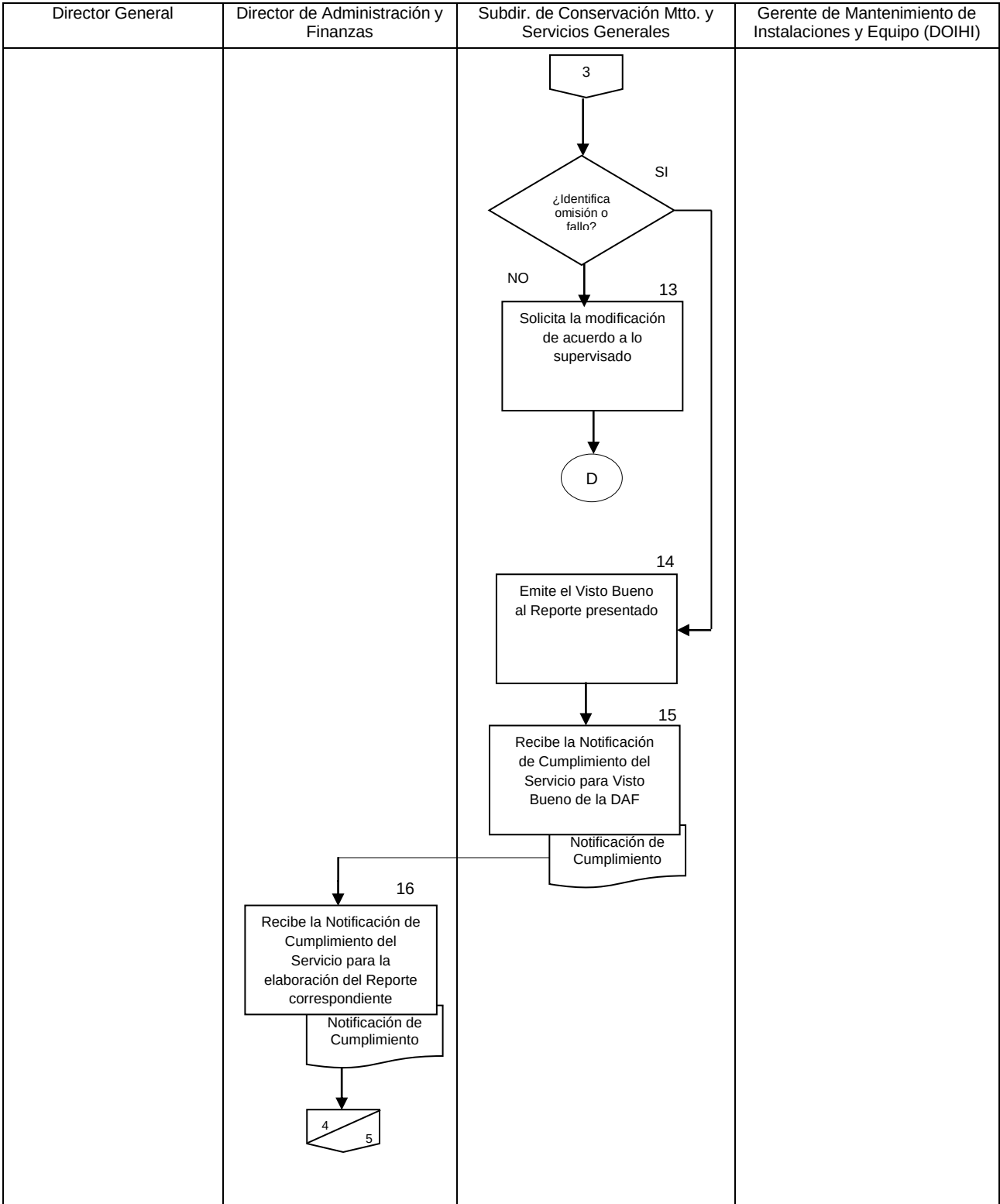
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2377 de 2669



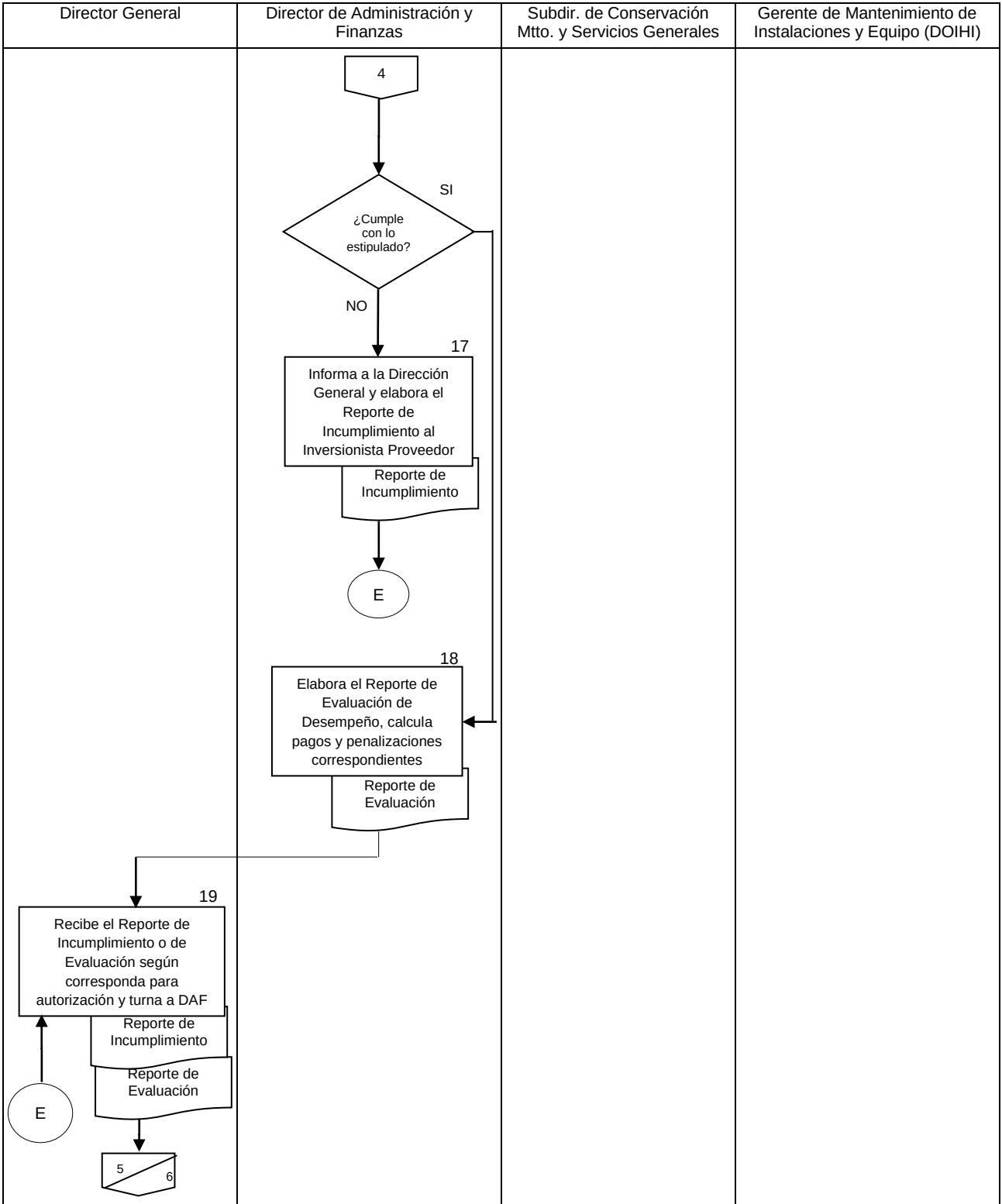
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2378 de 2669



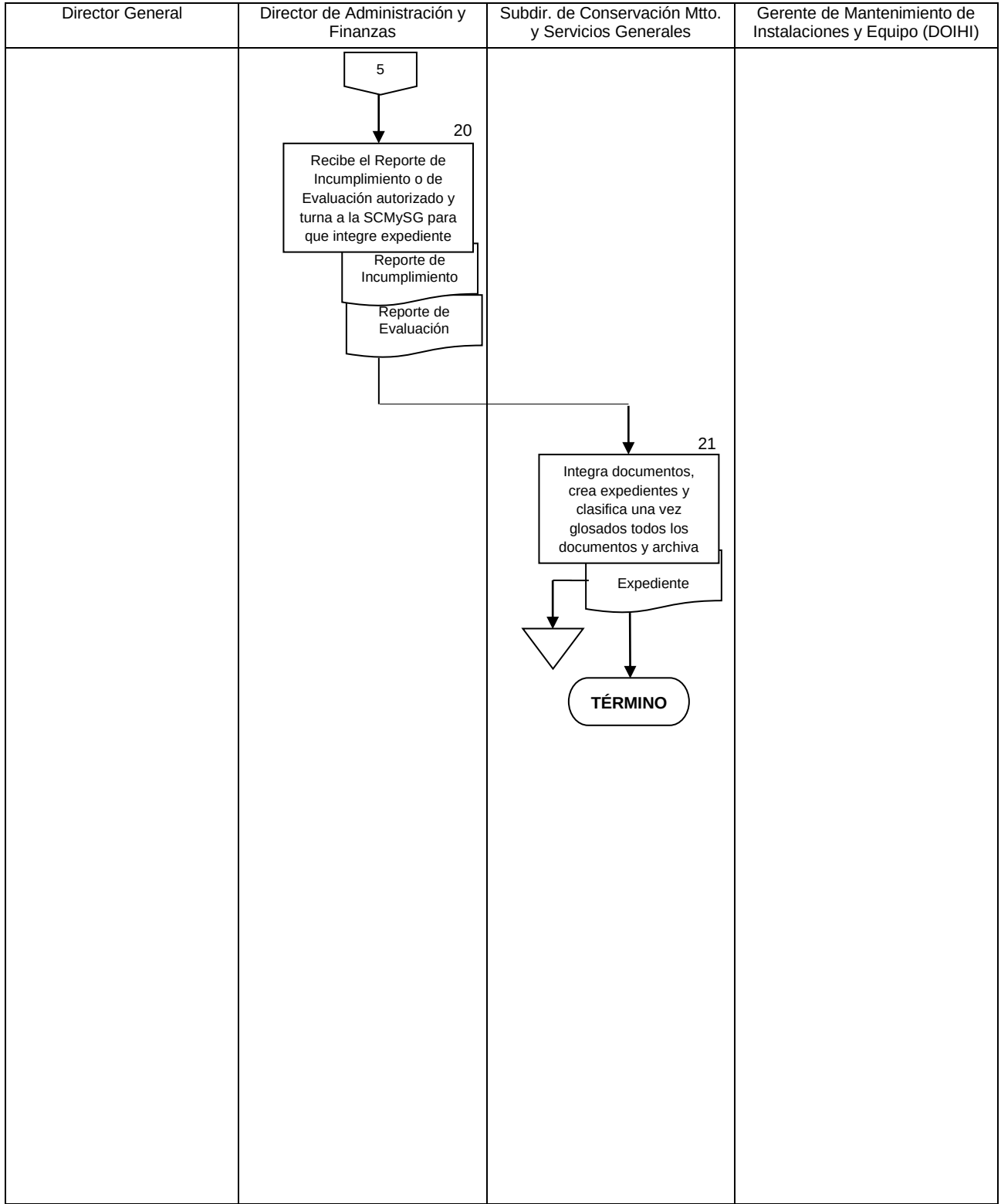
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2379 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.			Hoja 2380 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD TLAXCALA	Hoja 2381 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2382 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Programa de Trabajo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.3 Solicitud de servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSMIE-11
7.4 Reporte de Supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.5 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.9 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.11 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo: es una cuenta sistematizada utilizada para la organización cronológica de las actividades, que ayudarán mantener en óptimas condiciones, el mobiliario, equipo e instalaciones del Hospital.

8.2 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2383 de 2669

encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.3 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.4 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

Mantenimiento: todas las acciones que tienen como objetivo mantener un equipo o repararlo para su buen funcionamiento, destinado a compensar el deterioro sufrido por el uso, los agentes meteorológicos u otras causas.

8.6 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.7 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.8 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.9 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.10 Orden de trabajo: es la ejecución de tareas o actividades a desempeñar para la satisfacción del usuario para atender el Calendario de Mantenimiento Preventivo.

8.11 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.12 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.13 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

8.14 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.			Hoja 2384 de 2669

8.15 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.16 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.17 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

8.18 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.19 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.20 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSMIE-10).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2385 de 2669

10.1 Reporte de Supervisión (FSSMIE-10).






"2013 Año de la Calidad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO

Fecha de la supervisión: _____ (1)

Se supervisarán las rutinas de mantenimiento para asegurar el cumplimiento de las normas previstas en Anexos 8, 9 y 2.

Éxito	Falta
	(2)

El indicador de la Falta: Número de revisiones al azar aceptables sobre número de revisiones al azar por mes. El tamaño de la muestra debe ser 20% de las áreas comprometidas.
Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación.
Categoría de la Falta de Calidad: 2
Categoría de Falta de Rectificación: A
Nivel de Tolerancia: 2%

Éxito	Falta

Disponibilidad del edificio e instalaciones según estándares contractualmente definidos.

El indicador de la Falta: Falta de una instalación o deterioro estructural del edificio imputable a una Falta en el servicio de mantenimiento que deja inoperativa total o parcialmente un área o unidad.
Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación.
Categoría de la Falta de Calidad: 3
Categoría de Falta de Rectificación: C o D
Nivel de Tolerancia: 0%

Éxito	Falta

Manuales oficiales de mantenimiento técnico-legal actualizados.

El indicador de la Falta: Manuales oficiales de mantenimiento técnico legal incompletos o no actualizados.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta de Calidad: 2
Nivel de Tolerancia: 0%

Éxito	Falta

Inventario actualizado en soporte informático que permita una gestión del mantenimiento eficiente y eficaz.

El indicador de la Falta: Inventario incompleto o no actualizado.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta de Calidad: 2
Nivel de Tolerancia: 0%

RS/RS/RS
FSSMIE-10

Página 1 de 11

Carretera Federal, México-Puerto Rico 24.5, Puerto de Coahuila, Municipio de Tuxtla Gutiérrez,
Estado de México, C.P. 58230 Tel: 0672 2900 Ext: 1188

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD TUXTLA GUTIÉRREZ	Hoja 2387 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO

Cumplimiento por el personal del servicio de mantenimiento de la reglamentación del hospital en materia de identificación y uniforme.	(2)	
	Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la reglamentación de identificación y uniforme por parte del personal de servicio.
Tipo de Falta: Falta de Calidad
Categoría de la Falta de Calidad: 1
Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales del personal de mantenimiento.	Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales.
Tipo de Falta: Falta de Calidad
Categoría de la Falta de Calidad: 3
Nivel de Tolerancia: 0%

Se operará un programa probado de refrigeración que asegure que las temperaturas se mantienen 24 (veinticuatro) horas / 365 (trecientos sesenta y cinco) días de acuerdo con los requerimientos de Anexo 8, las Prácticas Prudentes de la Industria y la Legislación.	Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de registros aceptados por mes sobre el número total de registros realizados en el mes. El tamaño de la muestra debe ser 100% de las áreas comprometidas.
Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta de Calidad: 3
Nivel de Tolerancia: 0%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INSTAPALECA	Hoja 2388 de 2669



"2013 Año de la Calidad Institucional y Camarero del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO

Observaciones del personal de supervisión: (3)

Comentarios del responsable del servicio: (4)

Elaborado por:
Tercera Edición

Carretera Federal, Misión Puebla, Km 14.5, Puerto de Guadalupe, Municipio de Guadalupe,
Estado de México. C.P. 56200 Tel: 01777 6889 Ext. 1188

Hoja 1 de 19

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD TUXTLA GUTIÉRREZ	Hoja 2389 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO

(2)

La ventilación de planta y sistemas deberán mantenerse de acuerdo con los requerimientos del Anexo 9, las Prácticas Prudentes de la Industria y la Legislación.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de registros aceptados por mes sobre el número total de registros realizados en el mes. El tamaño de la muestra debe ser 100% de las áreas comprometidas.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta de Calidad: 2

Nivel de Tolerancia: 0%

El aire acondicionado de planta deberá de mantenerse de acuerdo con los requerimientos del Anexo 9, las Prácticas Prudentes de la Industria y Legislación.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de registros aceptados por mes sobre el número total de registros realizados en el mes. El tamaño de la muestra debe ser 100% de las áreas comprometidas.

Tipo de Falta: Falta de Calidad

Categoría de la Falta de Calidad: 2

Nivel de Tolerancia: 0%

Se limpiarán todas las ventanas externas, desinfectarán vidrios interiores, espejos y puertas de acuerdo con los horarios convenidos.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de inspecciones aceptables por mes sobre el número de inspecciones realizadas en el mes. Tamaño de la muestra debe ser 35% de las áreas comprometidas.

Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación

Categoría de la Falta de Calidad: 1

Categoría de la Falta de Rectificación: B

Nivel de Tolerancia: 5%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INSTAPALECA	Hoja 2390 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD TATAPALUCA	Hoja 2391 de 2669



"2015 año de la Salud Institucional y Censo del Sistema Nacional"

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO**

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO

(2)

Todas las inspecciones de desinfección se llevarán a cabo de acuerdo con la agenda convenida.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Número de inspecciones aceptables por mes sobre el número de inspecciones realizadas en el mes. Tamaño de la muestra debe ser 35% de las áreas comprometidas.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.
Categoría de la Falta de Calidad: 2
Nivel de Tolerancia: 5%

Cumplimiento del tiempo de respuesta y/o resolución establecido por el hospital para aquellas emergencias que se pueden producir.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento del tiempo de respuesta y/o de resolución aprobados.

Tipo de Falta: Falta de Rectificación
Categoría de la Falta de Rectificación: B o C o D
Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento por el personal del servicio de mantenimiento de la reglamentación del hospital en materia de identificación y uniforme.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la reglamentación de identificación y uniforme por parte del personal del servicio y mantenimiento.

Tipo de Falta: Falta de Calidad
Categoría de la Falta de Calidad: 1
Nivel de Tolerancia: 0%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INSTAPALECA	Hoja 2392 de 2669



"Cofundado de la Salud Institucional y Cofundador del Servicio Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD TAPATZALUCA	Hoja 2393 de 2669



Cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales del personal de mantenimiento.

(2)

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales.

Tipo de Falta: Falta de Calidad

Categoría de la Falta: 3

Nivel de tolerancia: 0%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD TAPATZALUCA	Hoja 2394 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD TAPATZALUCA	Hoja 2395 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
 COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPO

Responsable del Servicio por parte del
Inversionista Proveedor

Supervisor designado por parte del
HRAEI

Nombre: _____ (5)

Nombre: _____ (6)

Fecha: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

Cargo: _____

Firma

Firma

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	176. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipo.		Hoja 2396 de 2669

Instructivo de llenado

11. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
12. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
13. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
14. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
15. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
16. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD INTEROESTE	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2397 de 2669

177. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2398 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Transporte, proporcionando el traslado de personas, material, medicamentos y equipo dentro de las instalaciones en apoyo a las actividades y servicio médicos del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del Servicio de Transporte, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del Servicio de Transporte.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa que los traslados internos se realice como el equipamiento en perfectas condiciones de uso e higiene como: camillas, sillas de ruedas, diablitos, carros de medicamentos, etcétera.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que la recepción y traslado se de en tiempo y forma mediante la solicitud de servicio correspondiente, siendo eficaz en la atención.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa que todas las incidencias y accidentes sea reportados.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: el traslado de pacientes y materiales en un informe mensual denominado “Reporte de Supervisión de Cumplimiento” con la información de reportes al Centro de Atención a Usuarios de trato no adecuado, traslados programados y realizados, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

3.5 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa mediante supervisiones al azar de la formación adecuada y específica de los empleados para el desempeño de funciones, el cumplimiento de la reglamentación y la normatividad de riesgos laborales.

3.6 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa se realice el mantenimiento preventivo a todo el equipamiento de traslado de pacientes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2399 de 2669

3.7 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

3.8 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte.	

Hoja 2400 de 2669

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Transporte, a través del mantenimiento preventivo del equipamiento y verificación de la disponibilidad de materiales, solicitudes de traslado, etcétera	• Calendario de Mantenimiento Preventivo. • Programa de trabajo. • Solicitudes de servicio.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	• Reporte de Supervisión del Servicio de Transporte (FSST-12) • Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Transporte y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado	• FSST-12 • Requerimiento de atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Transporte y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	• Requerimiento de Atención. • Oficio firmado.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte.	

Hoja 2401 de 2669

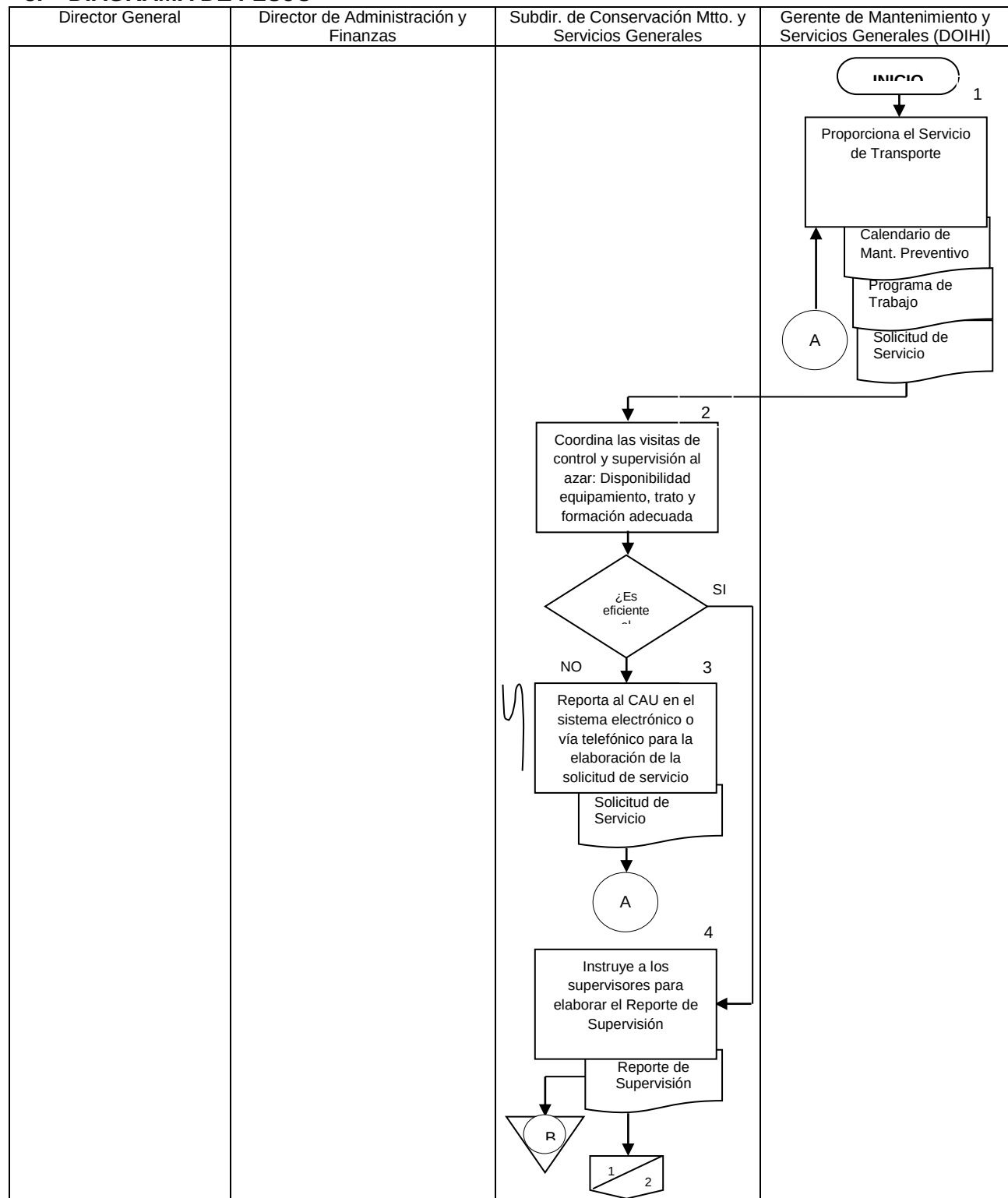
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el Requerimiento de Atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Transporte.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina:	RSC
	13	¿Identifica alguna omisión o fallo? NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina :	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	¿Cumple con lo estipulado en el contrato? NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificatorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	- REDIP - RIIP

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte. Hoja 2402 de 2669	

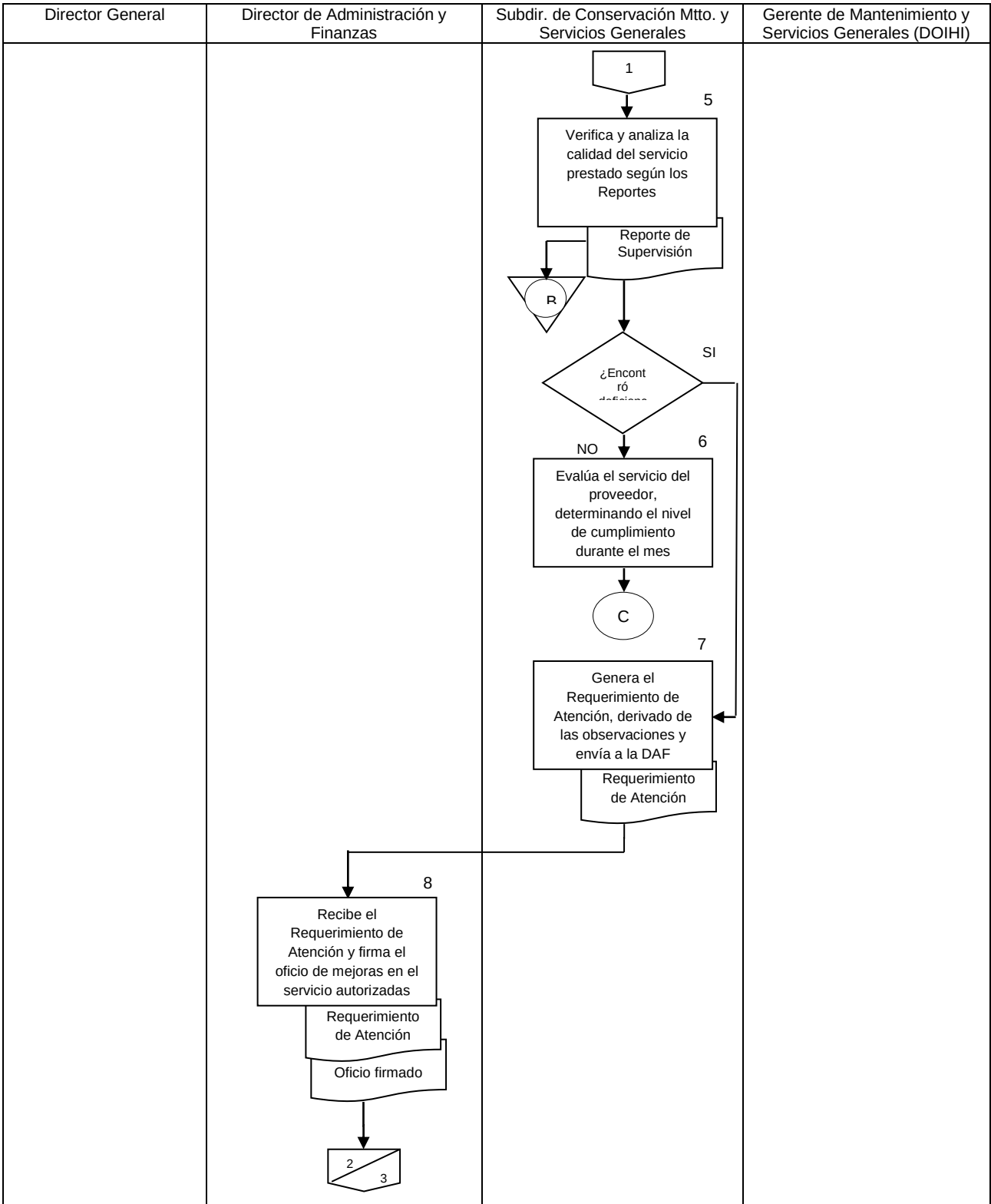
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos. TERMINA	• Expediente

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2403 de 2669

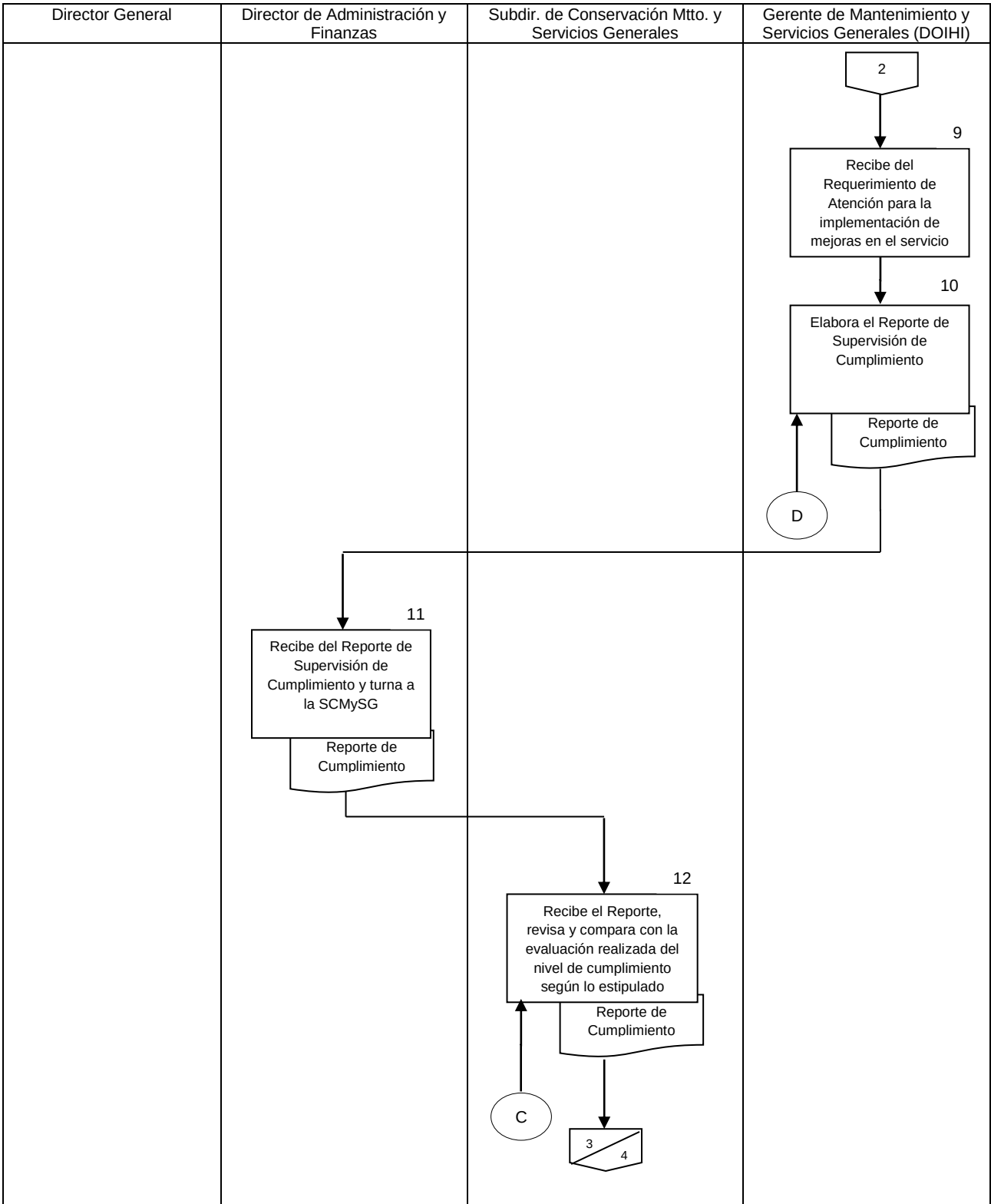
5. DIAGRAMA DE FLUJO



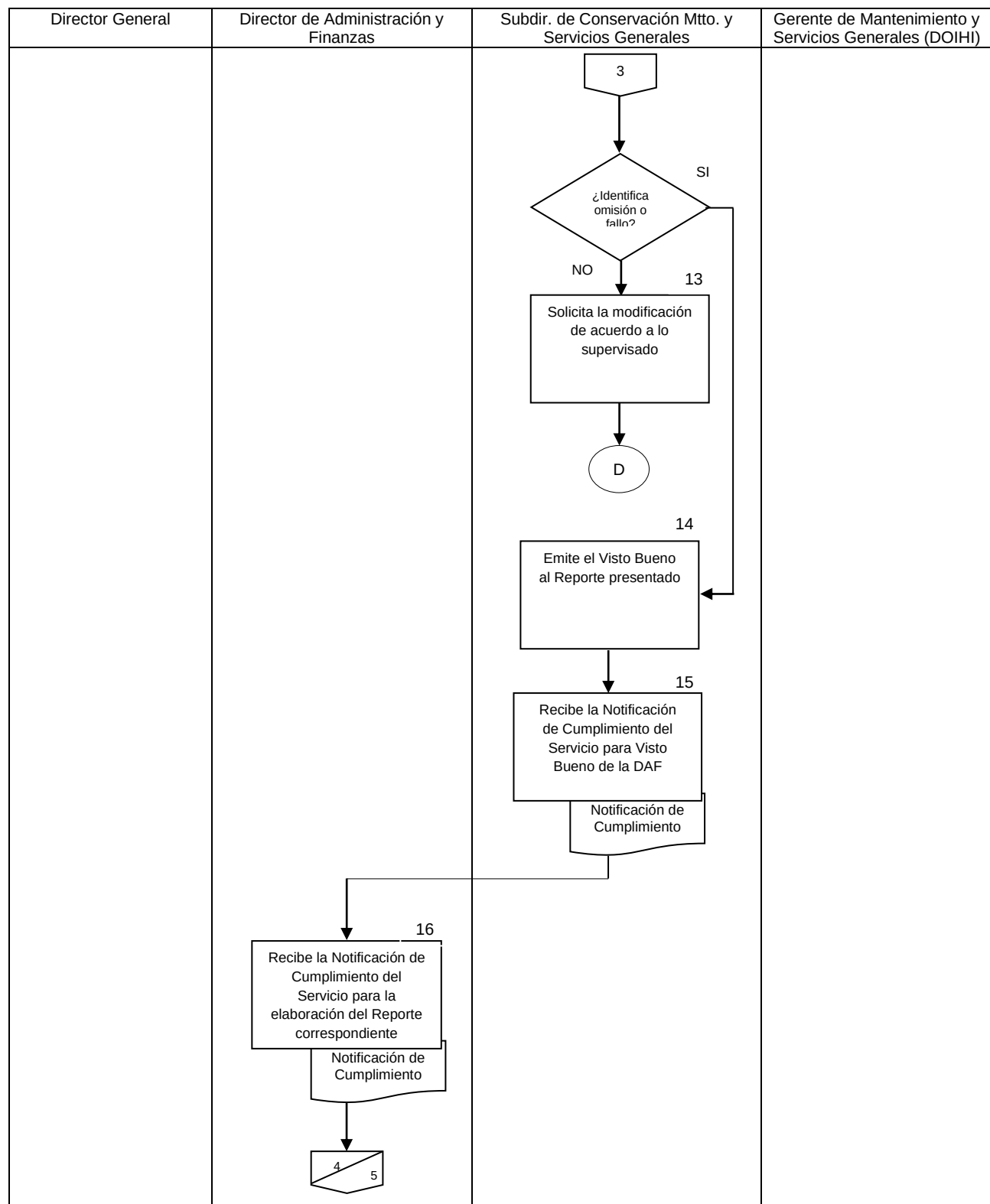
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte			Hoja 2404 de 2669



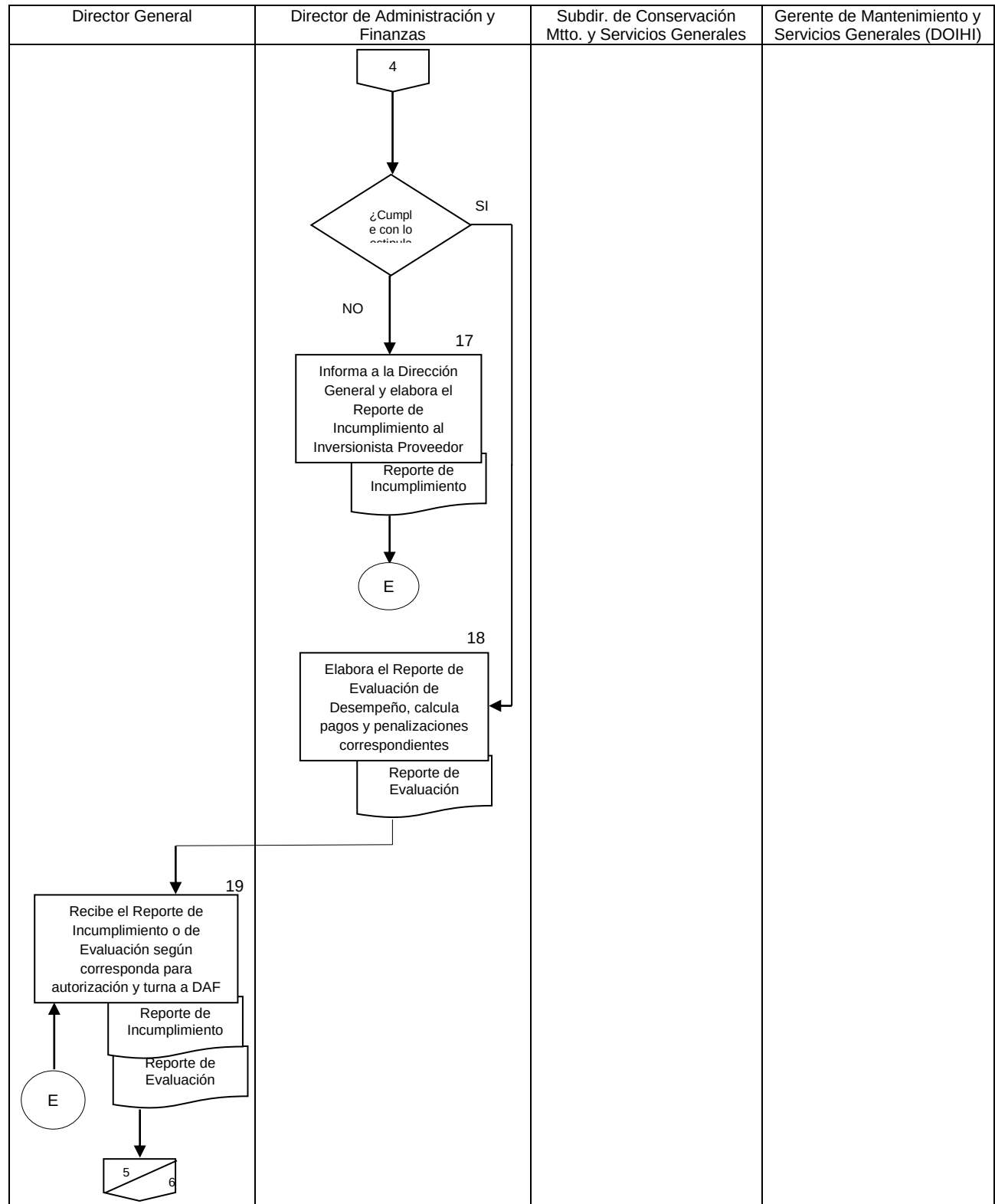
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte			Hoja 2405 de 2669



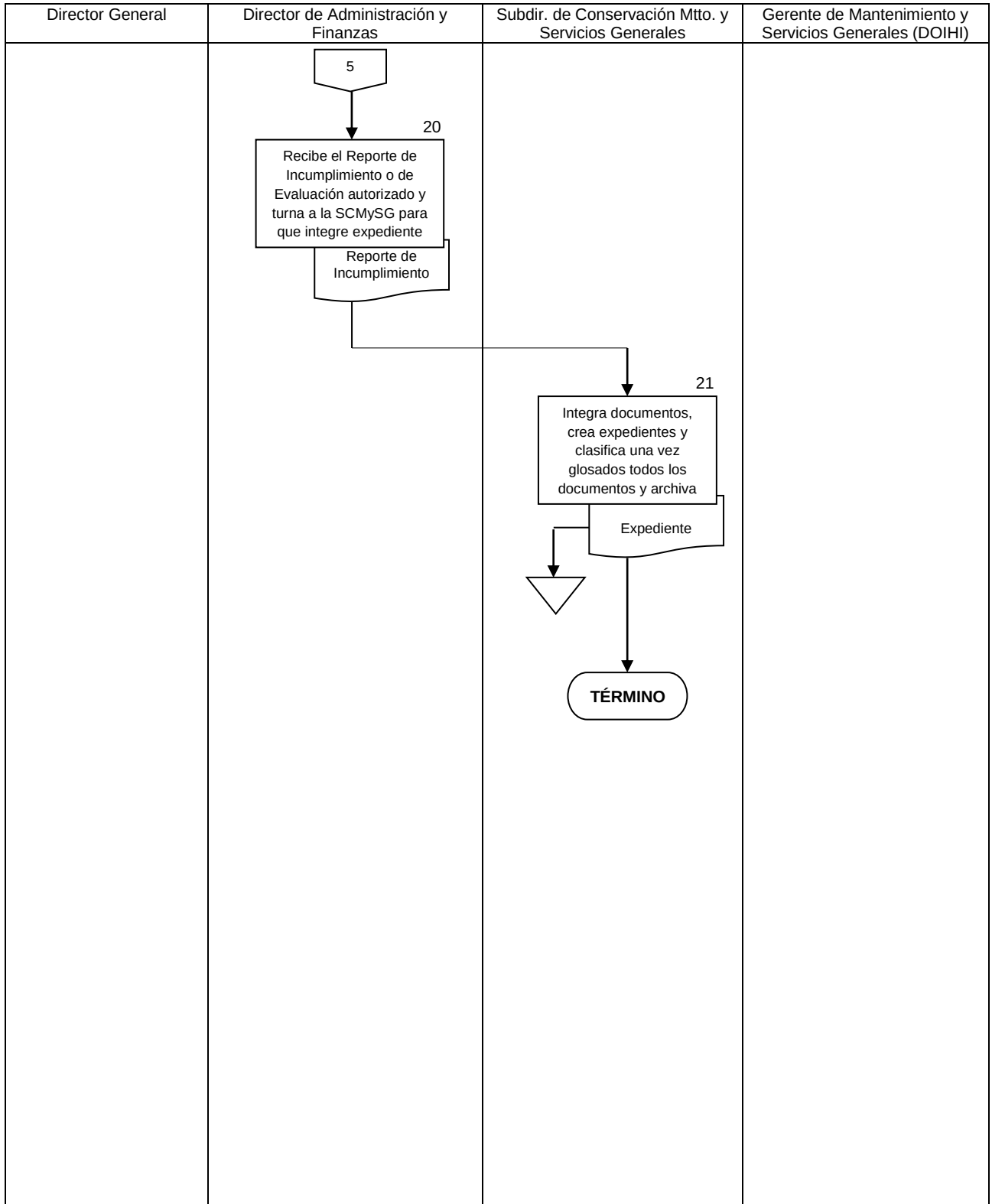
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALAPA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte			Hoja 2406 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte			Hoja 2407 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2408 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2409 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Programa de Trabajo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.3 Solicitudes de solicitudes	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSST-12
7.4 Reporte de Supervisión del Servicio de Transporte	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.5 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.9 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.11 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo: es una cuenta sistematizada utilizada para la organización cronológica de las actividades, que ayudarán mantener en óptimas condiciones, el mobiliario, equipo e instalaciones del Hospital.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2410 de 2669

8.2 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.3 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.4 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

8.5 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.6 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.7 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.8 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.9 Orden de trabajo: es la ejecución de tareas o actividades a desempeñar para la satisfacción del usuario para atender el Calendario de Mantenimiento Preventivo.

8.10 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.11 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.12 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

8.13 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2411 de 2669

8.14 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.15 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.16 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

8.17 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.18 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.19 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

8.20 Transporte: es el acto o consecuencia de trasladar algo de un lugar a otro los protocolos de actuación correspondientes de pacientes, cadáveres, medicamento, etcétera.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSST-11).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2412 de 2669

10.2 Reporte de Supervisión (FSST-11).




“2013 Año de la Calidad Institucional y Caminarlo del Ejército Mexicano”

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE TRANSPORTE (NO EMERGENCIA)



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
ISTAPALAPA

(1)

Fecha de la supervisión: _____

Materiales y Equipamiento para el transporte de pacientes en condiciones de uso e higiene disponibles para su utilización en todo momento que se requiera.	Éxito	(2) Falta
El indicador de la Falta: No disponibilidad de materiales y equipamiento en las condiciones establecidas en alguna de las unidades del hospital. Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación. Categoría de la Falta de Calidad: 3 Categoría de la Falta de Rectificación: B o C o D. Nivel de Tolerancia: 0%		

Respuesta a las solicitudes de traslado de pacientes de manera eficaz.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: No respuesta a una solicitud de traslado de paciente. Tipo de Falta: Falta de Calidad y Falta de Rectificación. Categoría de la Falta de Calidad: 3 Categoría de la Falta de Rectificación: B o C o D. Nivel de Tolerancia: 0%		

Transporte de pacientes fallecidos según protocolos de actuación aprobados por el hospital.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: Incumplimiento de alguno de los puntos incluidos en los protocolos de transporte de pacientes. Tipo de Falta: Falta de Calidad. Categoría de la Falta de Calidad: 1 Nivel de Tolerancia: 0%		

Trato adecuado del personal de transporte con los usuarios y personal del hospital.	Éxito	Falta
El indicador de la Falta: Eventos comprobados de trato no adecuado no adecuado del personal de transporte. Equivalente a una falta de 10 (diez) días a aplicar en la fórmula de descuento (P). Tipo de Falta: Falta de Calidad. Categoría de la Falta de Calidad: 1 Nivel de Tolerancia: 0%		

ESTADÍSTICA
 FSST-11

Hoja 1 de 2
 Carretera Federal, México-Puerto: Km 24.5, Puerto de Engorrosa, Municipio de Engorrosa,
 Estado de México, C.P. 55240 Tel: 5571 9889 Ext. 1188

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2413 de 2669



"2013 Año de la Calidad Institucional y Cívico del Estado Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE TRANSPORTE (NO EMERGENCIA)

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2414 de 2669



"2013 Año de la Calidad Institucional y Camarero del México Mexicano"

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO**

SERVICIO DE TRANSPORTE (NO EMERGENCIA)

Formación adecuada y específica de todos los empleados del servicio de transporte para el desempeño de sus funciones.	(2)	
	Éxito	Falta

El indicador de la Falta: El personal del servicio desconoce información básica del hospital (ubicación de áreas, protocolos de actuación, etc.).

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta de Calidad: 1

Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento por el personal del servicio de transporte de la reglamentación del hospital en materia de identificación y uniforme.	Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la reglamentación de identificación y uniforme por parte del personal del servicio de transporte.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta de Calidad: 1

Nivel de Tolerancia: 0%

Cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales del personal de transporte.	Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales.

Tipo de Falta: Falta de Calidad.

Categoría de la Falta de Calidad: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2415 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE TRANSPORTE (NO EMERGENCIA)

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2416 de 2669



"Unión de la Salud Institucional y del Estado del Distrito Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE TRANSPORTE (NO EMERGENCIA)

Responsable del Servicio por parte del Inversionista Proveedor	Supervisor designado por parte del HRAEI
Nombre: _____ (5)	Nombre: _____ (6)
Fecha: _____	Fecha: _____
Cargo: _____	Cargo: _____
_____	_____
Firma	Firma

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	177. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Transporte		Hoja 2417 de 2669

Instructivo de llenado

11. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
12. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
13. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
14. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
15. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
16. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2418 de 2669

178. PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE GASES MEDICINALES.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2419 de 2669

1. PROPÓSITO

1.1 Supervisar y verificar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Gases Medicinales, para el equipamiento e instalación adecuada para que se almacene, conduzca y suministren los gases médicos, indispensables para la prestación de los servicios médicos que proporciona el Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno: la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales supervisa y verifica la prestación del Servicio de Gases Medicinales, la Dirección de Administración y Finanzas, revisa y autoriza los requerimientos de atención y los reportes de evaluación del servicio y la Dirección General, revisa y autoriza el pago por el servicio en el mes según Contrato de Prestación de Servicios.

2.2 A nivel externo: la empresa Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria Ixtapaluca (DOIHI), denominado Inversionista Proveedor es el responsable de la prestación del Servicio de Gases Medicinales.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, supervisa que se cumpla el suministro en tiempo y forma de las solicitudes de servicio dentro del tiempo de respuesta.

3.2 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, observa que se realicen las pruebas y el mantenimiento adecuado a las instalaciones de los gases medicinales, asentado en una bitácora del servicio para su supervisión.

3.3 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa que se tenga la disponibilidad de aprovisionamiento suficiente de insumos y sean solicitados al Centro de Atención a Usuarios, entregados para su suministro y disposición inmediata en los puntos requeridos.

3.4 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, determina a través de los reportes entregados bajo documentación sustentada: el control de inventarios de las existencias con la presentación de un informe mensual denominado "Reporte de Supervisión de Cumplimiento" con la información de existencias, consumos de las unidades y el horario de surtimiento, entrega de material o insumos con criterios y estándares de calidad, reportes al Centro de Atención a Usuarios, etcétera, es decir una síntesis informativa con los datos más relevantes para las autoridades del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca y la evaluación general de las distintas gestiones operativas a más tardar los primeros 10 días hábiles del siguiente mes al vencido.

3.5 La Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales, evalúa la disponibilidad de aprovisionamiento suficiente, las 24 horas del día, los 365 días del año.

3.6 La Dirección de Administración y Finanzas analiza y autoriza los Requerimientos de Atención al detectarse alguna deficiencia en el servicio prestado por el Inversionista Proveedor.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2420 de 2669

3.7 La Dirección General analiza y autoriza el Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor para solicitar el pago por servicio, o en su caso, el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor para su presentación al Cuerpo de Gobierno.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.	

Hoja 2421 de 2730

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Ingeniería Biomédica (DOIHI)	1	Proporciona el Servicio de Gases Medicinales, a través del mantenimiento preventivo y revisión de aprovisionamiento de insumos para el buen funcionamiento de los equipos, atendiendo el Calendario de Mantenimiento Preventivo, el Programa de Trabajo y las solicitudes del servicio.	- Calendario de Mantenimiento Preventivo. - Programa de trabajo. - Solicitudes de servicio.
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	2	Coordina las visitas de control y supervisión al azar como parte de la rutina de control de calidad de la provisión de los servicios, monitoreando los tiempos y calidad de los servicios prestados, de acuerdo al Programa de Trabajo:	- Reporte de Supervisión del Servicio de Gases Medicinales (FSSFTD-02) - Solicitudes de servicio.
	3	¿Es eficiente el servicio? NO: Reporta al Centro de Atención a Usuarios en el sistema electrónico o vía telefónica para la elaboración de la solicitud de servicio y regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Instruye a los supervisores del servicio para elaborar el Reporte de Supervisión del Servicio de Gases Medicinales y asienten las observaciones, archiva temporalmente para que a fin de mes, con apoyo de los Reportes se evalúe el servicio, continúa en la actividad 5.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	5	Verifica y analiza la calidad del servicio prestado	- FSSFTD-02 - Requerimiento de atención.
	6	¿Encontró deficiencias en el servicio? NO: Evalúa el servicio del proveedor, determinando el nivel de cumplimiento durante el mes, continúa en la actividad 12.0	
	7	SI: Genera el Requerimiento de Atención, derivado de las observaciones asentadas en los Reportes de Supervisión del Servicio de Gases Medicinales y envía a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización.	
Director de Administración y Finanzas	8	Recibe el Requerimiento de Atención de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales y firma el oficio con las recomendaciones y mejoras en el servicio autorizadas y lo envía al Gerente de General del Inversionista Proveedor	- Requerimiento de atención. - Oficio firmado.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.	

Hoja 2422 de 2730

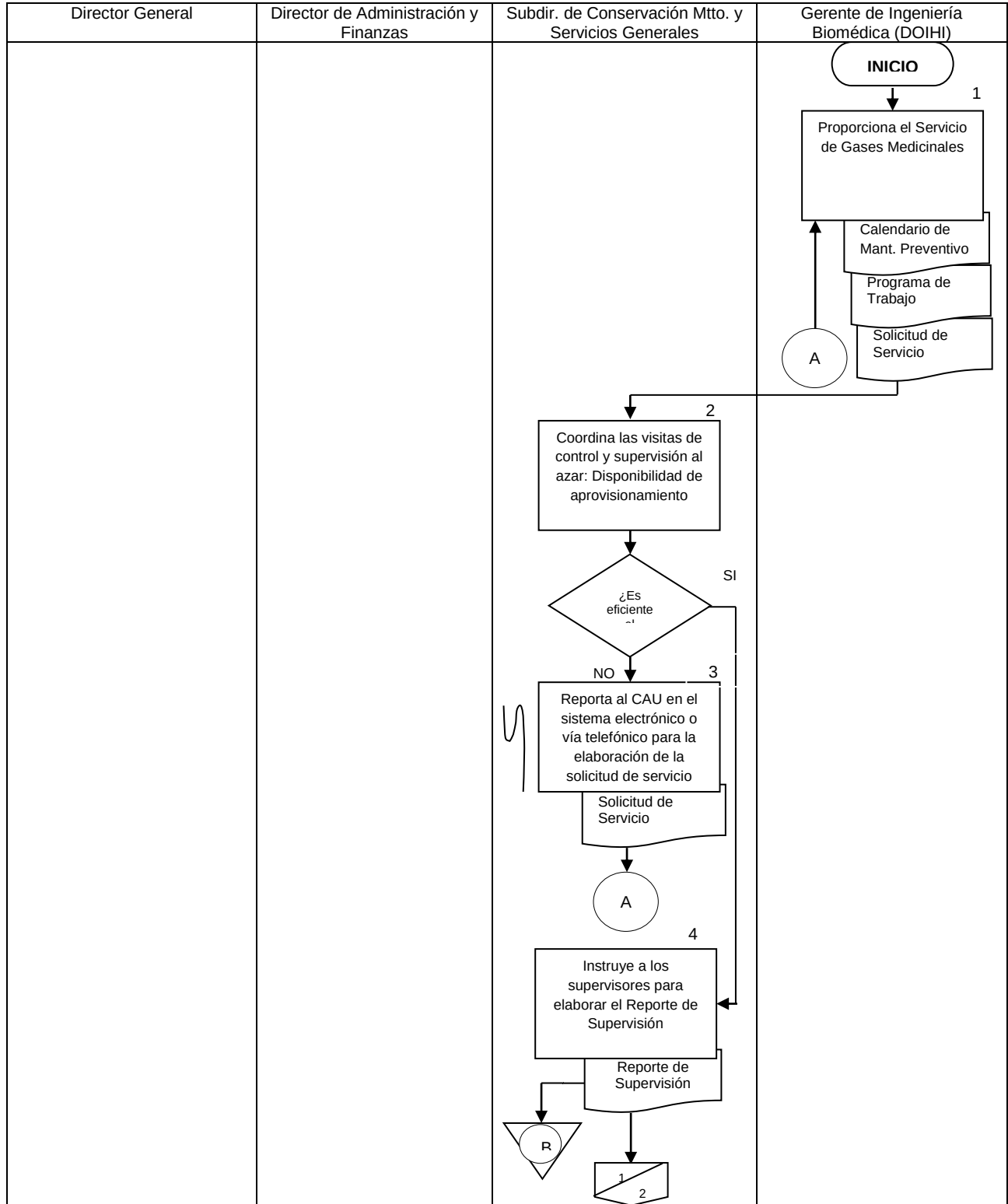
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Gerente de Ingeniería Biomédica (DOIHI)	9	Recibe el oficio con el requerimiento de atención y las recomendaciones de mejora en el servicio para su implementación.	Oficio firmado
Gerente de Ingeniería Biomédica (DOIHI)	10	Elabora el Reporte de Supervisión de Cumplimiento del Servicio de Gases Medicinales.	Reporte de Supervisión de Cumplimiento (RSC)
Director de Administración y Finanzas	11	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento de parte del Inversionista Proveedor, y turna el Reporte a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.	RSC
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	12	Recibe el Reporte de Supervisión de Cumplimiento, revisa y compara con la evaluación realizada del nivel de cumplimiento, con base en lo estipulado en el contrato y determina:	RSC
	13	¿Identifica alguna omisión o fallo? NO: Solicita su modificación según lo supervisado y regresa a la actividad 10.	
	14	SI: Emite el Visto Bueno al Reporte presentado y continúa en la actividad 15.	
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	15	Elabora la notificación de cumplimiento del servicio para Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas.	Notificación de Cumplimiento del servicio (NCS)
Director de Administración y Finanzas	16	Recibe la Notificación del Servicio para la elaboración del Reporte correspondiente y determina :	- Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor (REDIP) - Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor (RIIP)
	17	¿Cumple con lo estipulado en el contrato? NO: Informa a la Dirección General y elabora el Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor.	
	18	SI: Elabora el Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor, calcula el pago y penalizaciones correspondientes.	
Director General	19	Recibe el Reporte de Incumplimiento que puede derivar en una rescisión administrativa, terminación anticipada, suspensión del servicio o convenio modificatorio; o regularmente se realiza la deducción correspondiente y recibe el Reporte de Evaluación del Desempeño, autoriza el pago del servicio y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	- REDIP - RIIP

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)	
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.	
		Hoja 2423 de 2730

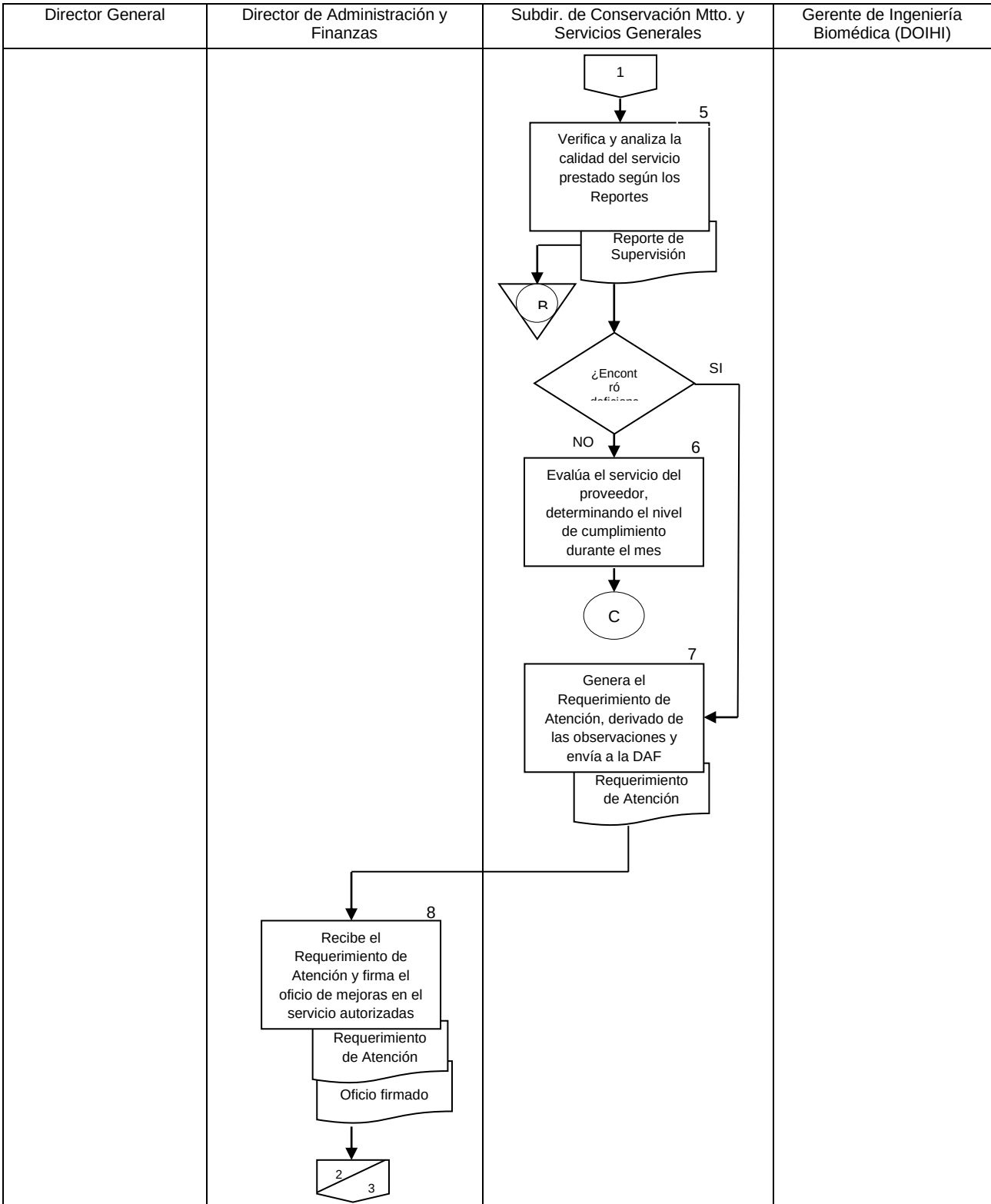
Responsable	No. Act.	Actividad	Documento o anexo
Director de Administración y Finanzas	20	Recibe el Reporte de Incumplimiento o el Reporte de Evaluación autorizado por la Dirección General y turna a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales para archivo.	• REDIP • RIIP
Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	21	Integra documentos, crea expedientes y clasifica una vez glosados para archivo, todos los documentos generados o recibidos.	• Expediente
TERMINA			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2424 de 2669

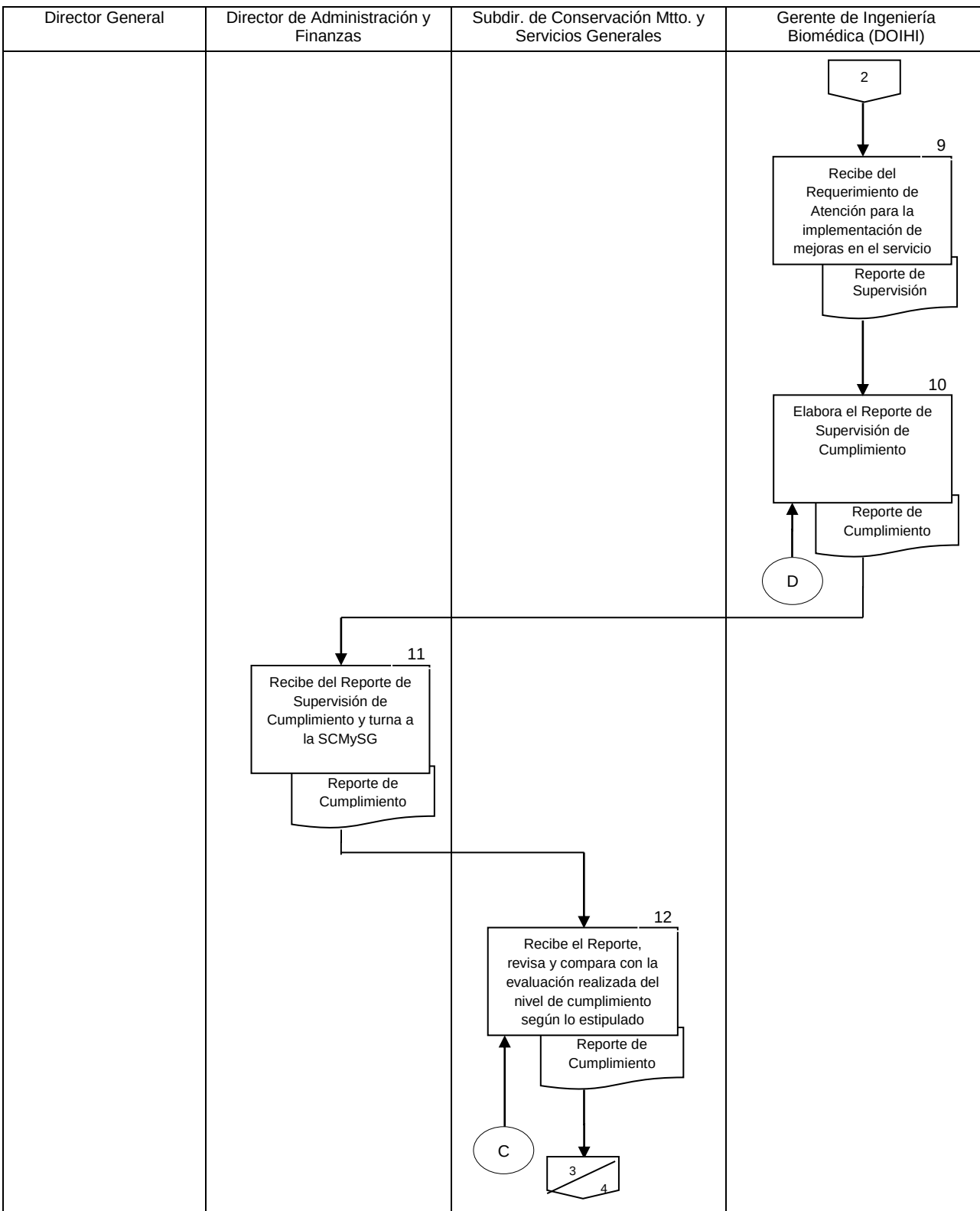
5. DIAGRAMA DE FLUJO



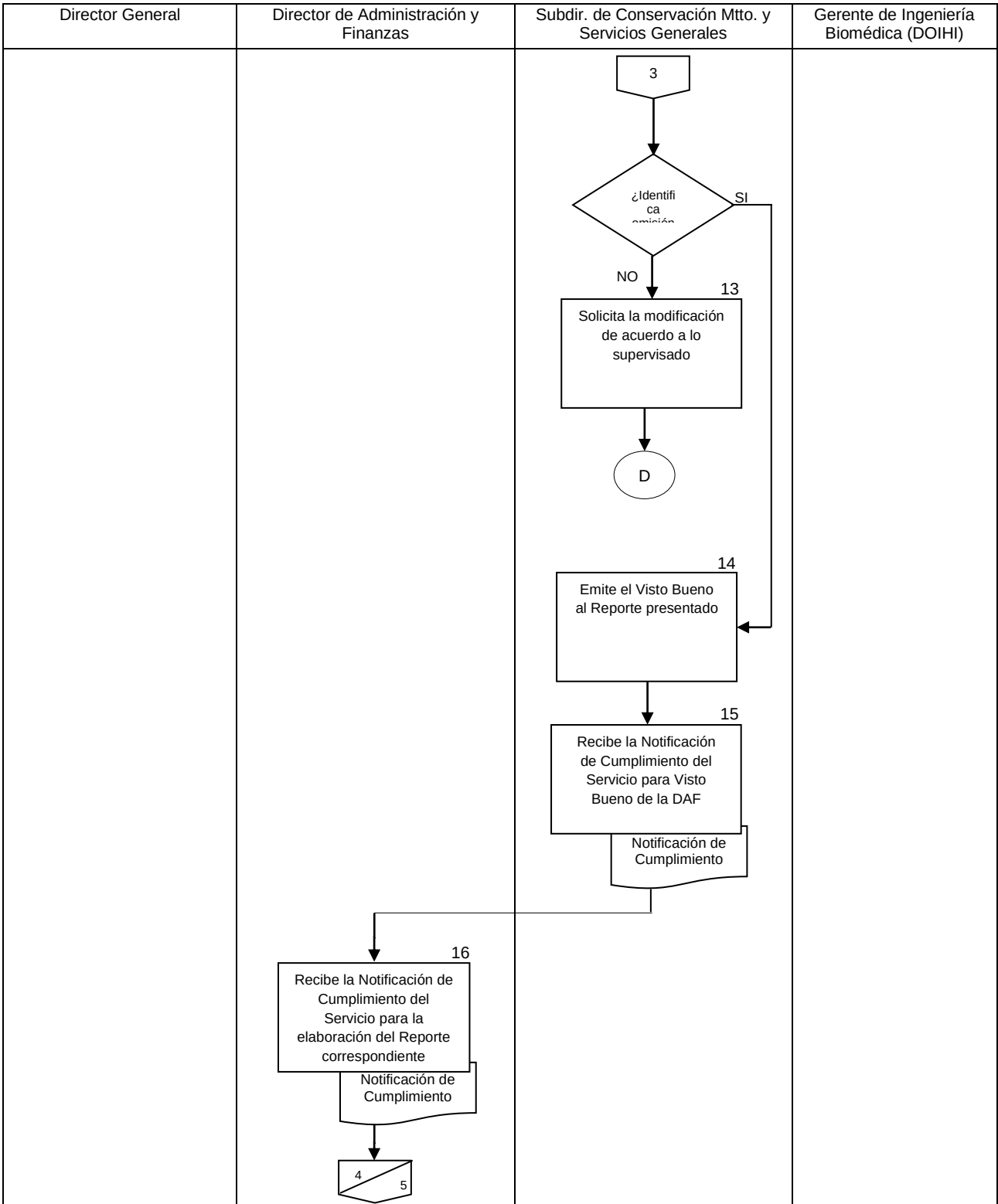
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2425 de 2669



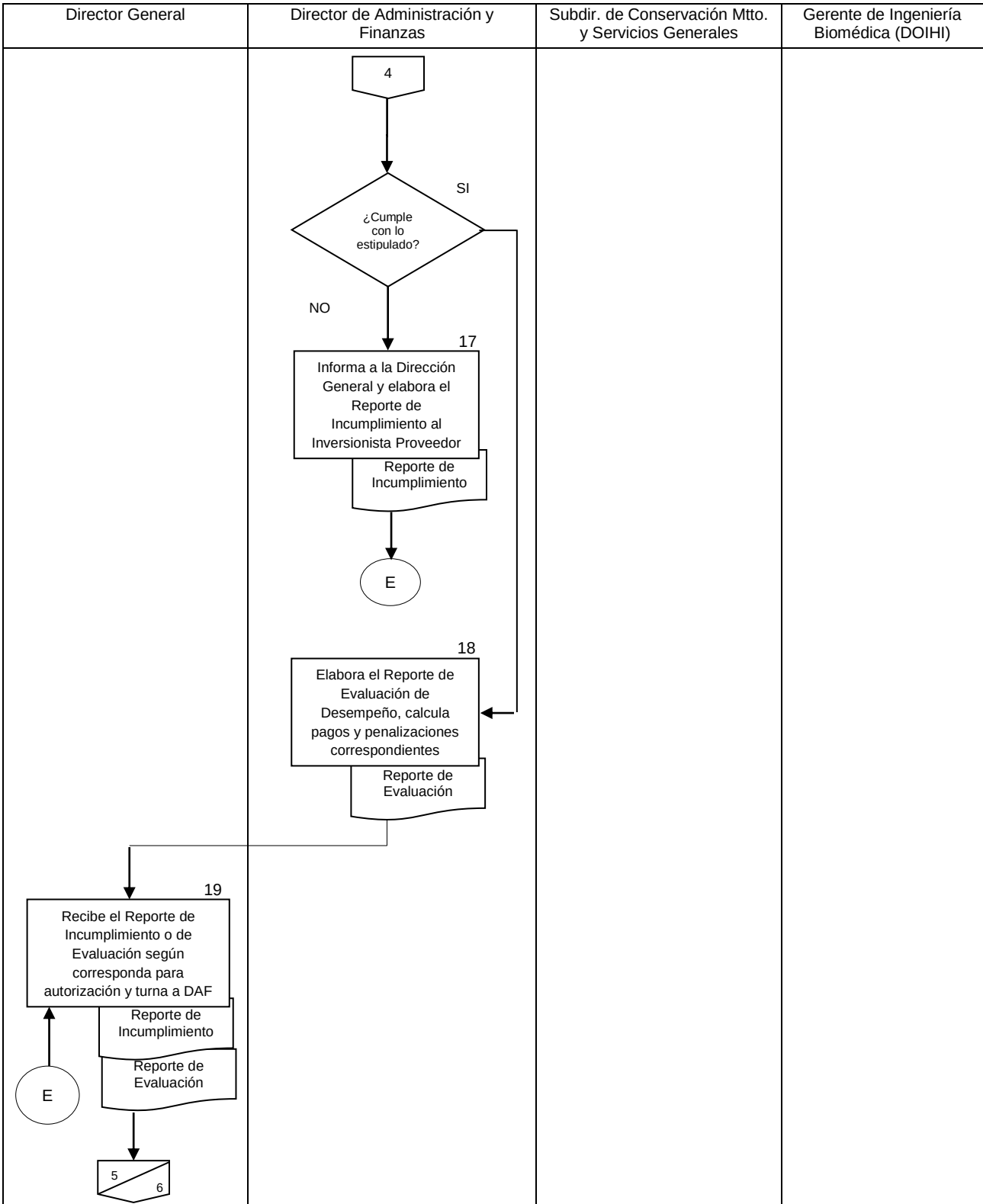
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2426 de 2669



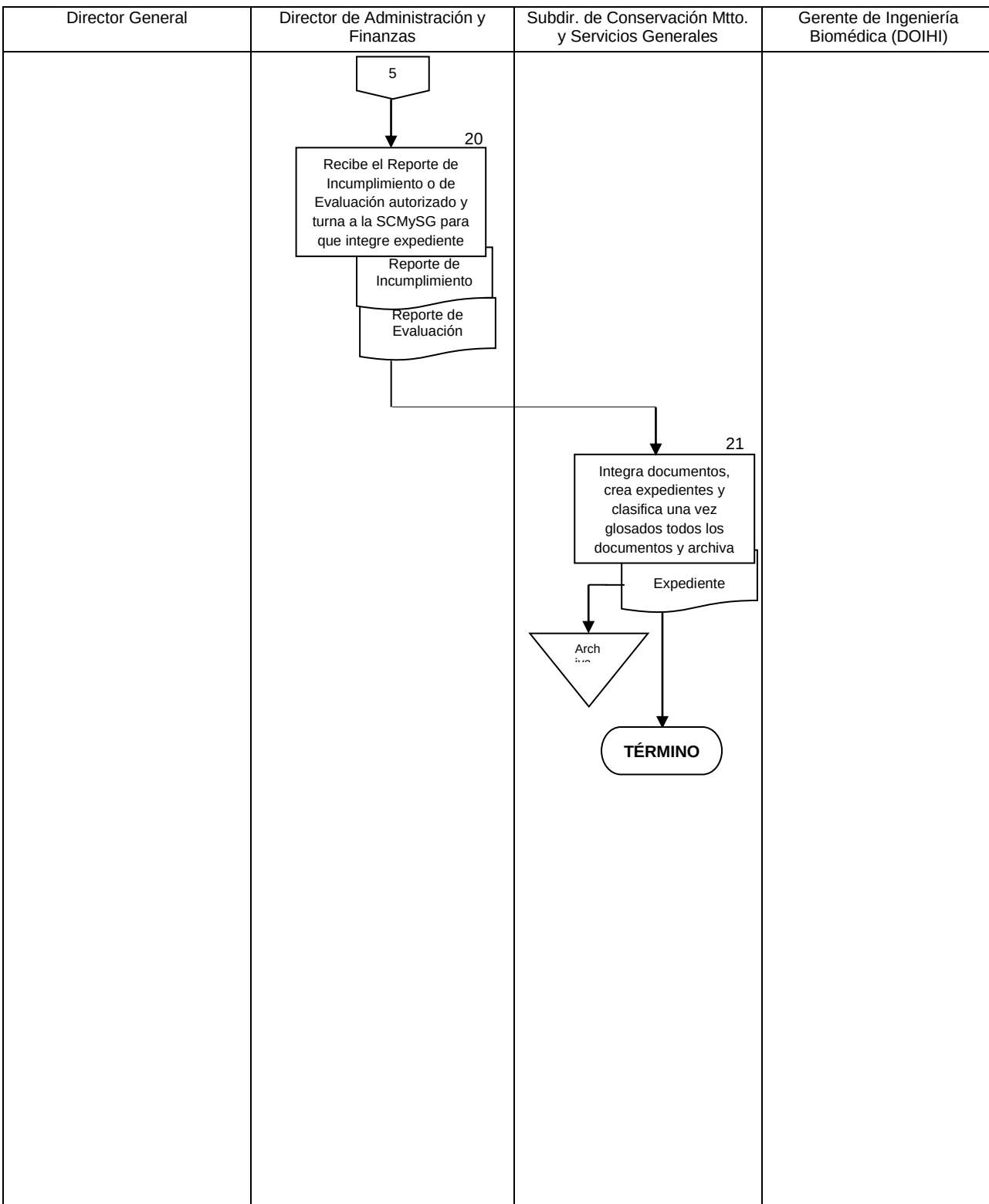
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2427 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.			Hoja 2428 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)			
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.			Hoja 2429 de 2669



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2430 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Contrato de Prestación de Servicios	No. 00012003-001-08
6.2 Modelo de Gestión de la Calidad	No aplica

7. REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.2 Programa de Trabajo	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.3 Solicitud de servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	FSSGM-13
7.4 Reporte de Supervisión del Servicio de Gases Medicinales.	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de folio
7.5 Oficio firmados	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.6 Requerimientos de Atención	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.7 Reporte de Supervisión de Cumplimiento	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.8 Notificación de Cumplimiento del Servicio	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Número de oficio
7.9 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.10 Reporte de Incumplimiento al Inversionista Proveedor	3 años	Dirección de Administración y Finanzas	Número de oficio
7.11 Expediente	3 años	Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	Clave de expediente

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Calendario de Mantenimiento Preventivo: es una cuenta sistematizada utilizada para la organización cronológica de las actividades, que ayudarán mantener en óptimas condiciones, el mobiliario, equipo e instalaciones del Hospital.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2431 de 2669

8.2 Centro de Atención a Usuarios (CAU): significa el centro de atención administrado por el Inversionista Proveedor, único punto de contacto con los usuarios de las áreas del Hospital, el cual se encargará de atender todas las cuestiones relacionadas con el desempeño del Inversionista Proveedor y el mecanismo de pago.

8.3 Direcciones de Área o Área solicitantes: son las áreas que requerirán los productos o servicios prestados por el Inversionista Proveedor.

8.4 Especificaciones de Niveles de Servicios: significan los requerimientos de servicios de la Secretaría, según los estándares de calidad y desempeño.

8.5 Gases Medicinales: son aquellos que por sus características específicas son utilizados para consumo humano y aplicaciones medicinales en instituciones de salud y en forma particular, estos componentes gaseosos de concentración conocida, grado de impureza acotado y elaborado de acuerdo a normas, que se destina a la administración del ser humano con el fin de restaurar, corregir o modificar las funciones fisiológicas ejerciendo una acción farmacológica, inmunológica o metabólica o de establecer un diagnóstico médico.

8.6 Mecanismo de Deducciones: significa indistintamente el Sistema de Supervisión de Cumplimiento y/o el Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad.

8.7 Mecanismo de Deducciones por Disponibilidad: significa el mecanismo por medio del cual conforme a la aplicación de las tablas de evaluación, se realizarán deducciones en los Pagos por Servicios en virtud de la falta o presencia de Condiciones de Disponibilidad en las Instalaciones.

8.8 Mecanismo de Pagos: significa el mecanismo para calcular los Pagos por Servicios.

8.9 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad: es el proceso de generar una representación de actividades coordinadas que llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al Hospital, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos la una organización que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados y objetivos establecidos.

8.10 Orden de trabajo: es la ejecución de tareas o actividades a desempeñar para la satisfacción del usuario para atender el Calendario de Mantenimiento Preventivo.

8.11 Notificación de Cumplimiento del Servicio: es un resumen sobre el nivel de cumplimiento conforme a contrato de la atención del servicio que se trate.

8.12 Reporte de Evaluación de Desempeño del Inversionista Proveedor: es un resumen ejecutivo de la determinación sistemática del nivel del cumplimiento, en comparación de los objetivos determinados en la prestación del servicio.

8.13 Reporte de Supervisión de Cumplimiento: significa el reporte especificado en el Sistema de Supervisión de Cumplimiento, respecto a un servicio o la parte de un servicio con relación al que el Inversionista Proveedor, tiene la obligación de preparar un informe para la Secretaría, respecto de su cumplimiento con dicho servicio o parte relevante del mismo durante dicho periodo.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2432 de 2669

8.14 Reportes al CAU: es un resumen ejecutivo, elaborado por las áreas requirentes sobre la actuación del Inversionista Proveedor en la atención de las solicitudes de servicio.

8.15 Reporte Electrónico del CAU: es un resumen ejecutivo informando todos los eventos fallidos ocurridos y reportados al Centro de Atención a Usuarios sobre quejas, preguntas comentarios, incidentes y/o solicitudes de servicio.

8.16 Respuesta al Servicio: significa cumplir con la Solicitud de Servicio, de conformidad con todas y cada una de las Especificaciones de Niveles de Servicios aplicables.

8.17 Sistema de Supervisión de Cumplimiento: significa uno o más de los sistemas de información que sirven para viabilizar el control en la prestación de los servicios.

8.18 Solicitud de Servicio: es la solicitud del usuario del Hospital al Inversionista Proveedor a través de la notificación al Centro de Atención a Usuarios, de un servicio al que la Secretaría tiene derecho con las Especificaciones de Niveles de Servicios y para el cual se especifica un Tiempo de Respuesta al servicio.

8.19 Tiempo de Rectificación: significa el periodo de tiempo, dentro del cual debe tener lugar la Rectificación de una Falla, calculado a partir de que tal Falla se reporte al Centro de Atención a Usuarios.

8.20 Tiempo de Respuesta al Servicio: significa el periodo de tiempo, dentro del cual se responderá a la Solicitud de Servicio correspondiente, periodo que correrá a partir del momento que el Centro de Atención a Usuarios reciba la solicitud de servicios.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Reporte de Supervisión (FSSGM-12).

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2433 de 2669

10.2 Reporte de Supervisión (FSSGM-12).




"2019 Año de la Salud Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE GASES MEDICINALES



I

Fecha de la supervisión: _____

(1)

Disponibilidad de aprovisionamiento suficiente según requerimientos convenidos.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Falta de disponibilidad de gases medicinales debido a una Falta del servicio deja inoperativa un sector o parte del hospital; Independientemente de su extensión.

Tipo de Falta: Falta de Calidad

Categoría de la Falta de Calidad: 3

Categoría de Falta de Rectificación: C o D

Nivel de Tolerancia: 0%

Éxito	Falta

Cumplimiento de los suministros en forma permanente los 365 (trecentos sesenta y cinco) días del año, 24 (veinticuatro) horas al día.

El indicador de la Falta: Incumplimiento del suministro.

Tipo de falta: Falta de Calidad

Categoría de la Falta de Calidad: 3

Nivel de Tolerancia: 0%

Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.

Éxito	Falta

El indicador de la Falta: Resultados negativos en la encuesta de satisfacción a usuarios en el reactivo/s de atención en porcentaje sobre el total de encuestas. Equivalente a una Falta de 10 (Diez) días a aplicar en la fórmula de descuento (P)

Tipo de Falta: Falta de Calidad

Categoría de la Falta de Calidad: 1

Nivel de Tolerancia: 30%

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2434 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE GASES MEDICINALES

Observaciones del personal de supervisión: _____ (3)

Comentarios del responsable del servicio: _____ (4)

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.	HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD EXTAPALUCA	Hoja 2435 de 2669



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO
SERVICIO DE GASES MEDICINALES

**Responsable del Servicio por parte del
Inversionista Proveedor**

**Supervisor designado por parte del
HRAEI**

Nombre: _____ (5) _____

Nombre: _____ (6) _____

Fecha: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

Cargo: _____

Firma

Firma

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales)		
	178. Procedimiento para la supervisión del Servicio de Gases Medicinales.		Hoja 2436 de 2669

Instructivo de llenado

11. Anotar la fecha en que se realiza la supervisión del servicio.
12. Marcar con una X, si durante la supervisión se verificó el éxito o falta en el servicio.
13. Anotar observaciones, comentarios adicionales o aclaraciones pertinentes de lo observado.
14. El personal responsable del servicio, tiene la opción de realizar comentarios o anotaciones sobre lo asentado en el formato.
15. El personal supervisor anota el nombre, fecha, cargo y firma correspondiente, de lo asentado durante la supervisión.
16. El personal responsable del servicio anota nombre, fecha, cargo y firma correspondiente de los comentarios y observaciones realizadas al servicio.