Contratos por niveles de servicio e indicadores de desempeño en proyectos de APP

Eduardo Morin Maya

2014

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos

FOMIN
Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

BID

Artículo 2. Los proyectos de asociación público-privada regulados por esta Ley **son aquellos que se realicen con cualquier esquema para establecer una relación contractual de largo plazo, entre instancias del sector público y del sector privado, para la prestación de servicios al sector público o al usuario final** y en los que se utilice infraestructura provista total o parcialmente por el sector privado con objetivos que aumenten el **bienestar social** y los **niveles de inversión** en el País**.**

En los términos previstos en esta Ley, **los proyectos de asociación público-privada deberán estar plenamente justificados, especificar el beneficio social que se busca obtener y demostrar su ventaja financiera frente a otras formas de financiamiento.**

Artículo 95. El desarrollador tendrá, por lo menos, las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las que establezcan las demás disposiciones aplicables:

I.Prestar los servicios contratados, con los niveles de desempeño convenidos;

II.En su caso, ejecutar la obra de infraestructura requerida para la prestación de los servicios objeto del contrato;

III.Cumplir con las instrucciones de la dependencia o entidad contratante, cuando se expidan con fundamento legal o de acuerdo a las estipulaciones del contrato;

IV.Contratar los seguros y asumir los riesgos establecidos en el contrato;

Artículo 104. En los proyectos de asociación público-privada, **el desarrollador será responsable de la prestación de los servicios con los niveles de desempeño pactados** y, en su caso, de la construcción, equipamiento, mantenimiento, conservación y reparación -menores y mayores-, de la infraestructura, necesarios para la prestación de los citados servicios.

Artículo 105. **La construcción, equipamiento, mantenimiento, conservación y reparación de la infraestructura de un proyecto de asociación público-privada deberán realizarse conforme al programa, características y especificaciones técnicas pactadas en el contrato** correspondiente, así como observar las disposiciones de protección ambiental, preservación y conservación del equilibrio ecológico, asentamientos humanos, desarrollo urbano y demás aplicables, en los ámbitos federal, estatal y municipal.

Artículo 106. **El desarrollador deberá prestar los servicios de manera continua, uniforme y regular**, en condiciones que impidan cualquier trato discriminatorio, **con los niveles de desempeño pactados, en los términos y condiciones previstos en el contrato**, autorizaciones para la prestación de los servicios, así como en las disposiciones aplicables.

Artículo 107. La prestación de los servicios comenzará previa autorización de la dependencia o entidad contratante.

Artículo 117. Durante la vigencia original de un proyecto de asociación público-privada, **sólo podrán realizarse modificaciones a éste cuando las mismas tengan por objeto:**

I.Mejorar las características de la infraestructura, que podrán incluir obras adicionales;
II.Incrementar los servicios o su nivel de desempeño;
III.Ajustar el alcance de los proyectos por causas supervenientes no previsibles al realizarse la preparación y adjudicación del proyecto;

Artículo 122. Sin perjuicio de las demás previstas en cada contrato, serán **causas de rescisión** de los contratos de asociación público-privada, las siguientes:

I.La cancelación, abandono o retraso en la ejecución de la obra, en los supuestos previstos en el propio contrato;

II.La no prestación de los servicios contratados, su prestación en términos distintos a los pactados, o la suspensión de éstos por más de siete días naturales seguidos, sin causa justificada;

Artículo 125. …**La supervisión de la prestación de los servicios**, en su caso, de la ejecución de la obra y, en general, del cumplimiento y desarrollo del proyecto de asociación público-privada, **corresponderá exclusivamente a la dependencia o entidad contratante y a las demás autoridades que resulten competentes**.

Artículo 126. **La supervisión de la prestación** de los servicios, de la ejecución de la obra, así como del cumplimiento de las autorizaciones para el desarrollo del proyecto, **se realizará conforme a las disposiciones que resulten aplicables, así como a lo pactado en el contrato celebrado**.

En general se puede decir que los Contratos por Niveles de Servicio son en realidad Contratos de Gestión de Servicios Públicos que **se regulan a través del cumplimiento de Niveles de Servicio**.

Este tipo de contratos NO ESTÁN RELACIONADOS con VOLÚMENES DE OBRA FÍSICA sino CON LA CAPACIDAD para que el servicio se preste con EFICACIA.

El desarrollador contratado debe determinar las acciones que debe emprender para mantener los niveles de servicio estipulados en el contrato

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS POR NIVELES DE SERVICIO

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos

Organismo Público

Define:
a)Servicios
b)Máximos y mínimos admisibles
c)Mecanismos de control
d)Indicadores de control
e)Fórmulas de cálculo
f)Métodos de supervisión y verificación
g) Mecanismos de pago
h)Periodicidad

Desarrollador

Define:
a)Mecanismos de operación
b)Materiales y equipo para la prestación del servicio
c)Mejoras tecnológicas
d)Programa las acciones a realizar
e)Métodos y estrategias para el cumplimiento de objetivos
f)Mecanismos de prevención

Algunas ventajas de los Contratos de Gestión de Servicios Públicos que se regulan a través del cumplimiento de Niveles de Servicio son:

- Se garantiza la óptima prestación de servicios en un plazo amplio de tiempo.
- Se establecen criterios claros y verificables sobre los niveles de servicio que se deben de prestar y exigir al desarrollador.
- Establecen mecanismos que incentivan la prestación eficiente de servicios.
- Se estimula la mejora tecnológica.
- Cuando implican la construcción de infraestructura se incentiva la buena ejecución en un plazo corto.
- Se facilita la gestión y supervisión de los contratos.

USO DE INDICADORES EN LOS PROCESOS DE PLANEACIÓN E INVERSIÓN

Programación

Presupuestación

Ejecución

Planeación

INDICADORES

Operación y Mantenimiento

Presupuestación

Equipamiento

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos

Estafan con alfabetización

LUZ ELENA ESCOBAR / Publicada el 08/07/2013

PERIÓDICOam

Rosa Elena Mares muestra el certificado de primaria que le otorgaron con calificación promedio de 9.1, pese a que no sabe leer. El documento fue firmado por Verónica Aranda Orozco, ex directora del Inaeba.

María de Pérez y Rosa Elena Mares no saben leer ni escribir, pero tienen su certificado de alfabetización.

Sin mayores requisitos, personal del Instituto de Alfabetización y Educación Básica para Adultos (Inaeba) extendieron certificados a personas que nunca concluyeron sus estudios.

El fraude con los certificados de alfabetización se realizó durante la anterior Administración estatal, según constató AM.

A los alfabetizadores les imponían una meta y sólo si la cumplían les liberaban su pago.

El afán de cumplir la meta provocó que se extendieran certificados a personas que nunca aprendieron a leer, a escribir ni a sumar.

Un muestreo realizado por el Órgano Superior de Fiscalización descubrió que el 15% de los certificados expedidos por el Inaeba eran irregulares.

El diseño de buenos indicadores dependerá de la claridad que se tenga sobre lo que se pretende medir, es decir, antes de tener el indicador debiéramos tener claro:

- **Qué es lo que se pretende medir y para qué**
- **Que sea adecuado para lo que queremos explicar**
- **Que tenemos un punto de partida de referencia y otro como objetivo**
- **Que es factible es verificar la evolución del indicador**
- **Cuáles son los plazos de medición**
- **Cuáles son los medios de verificación del indicador**
- **Qué tan costosa es la medición del indicador**
- **Quién va a ser el responsable del indicador**
- **Que hay la capacidad suficiente para dar seguimiento al indicador**
- **A quién le será de utilidad el indicador**

INDICADORES: ALGUNAS DEFINICIONES

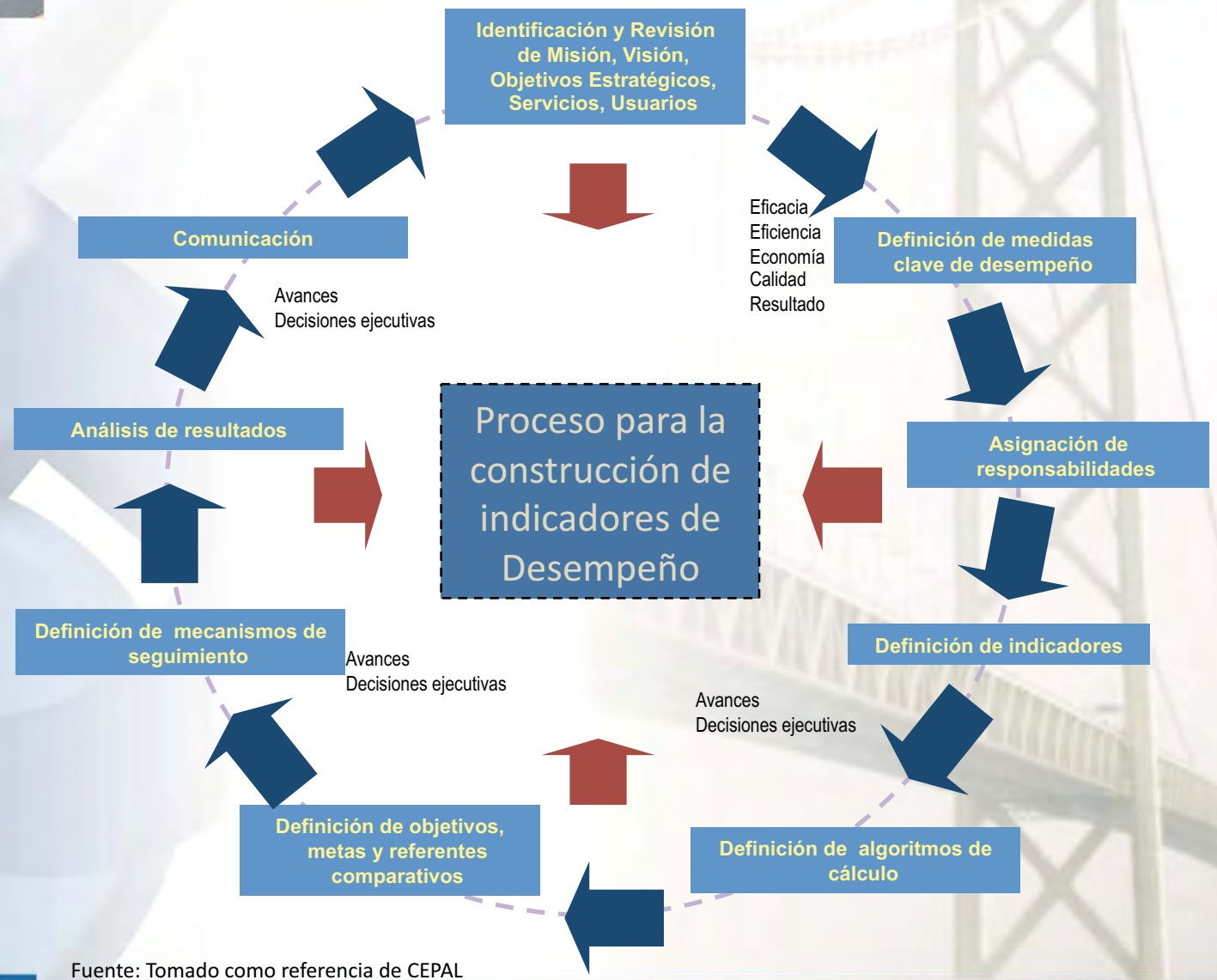
El indicador es la herramienta que permitirá identificar de manera cuantitativa o cualitativa la situación que guarda algún aspecto de control en algún momento en el tiempo o su evolución en un periodo específico. En la mayoría de los casos, los indicadores se definen para analizar la consecución de objetivos o metas.

Para la OCDE un **indicador de desempeño es la variable que permite verificar cambios debidos a la intervención para el desarrollo o que muestra resultados en relación con lo que se ha planeado**.

La SHCP, en el marco del proceso de la Presupuestación Basada en Resultados define a los indicadores como: **Es un instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un referente para el seguimiento de los avances y para la evaluación de los resultados alcanzados**.

Con los indicadores pueden medir diversos **aspectos asociados** a un proyecto de inversión durante todo su **ciclo de vida**.

CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES



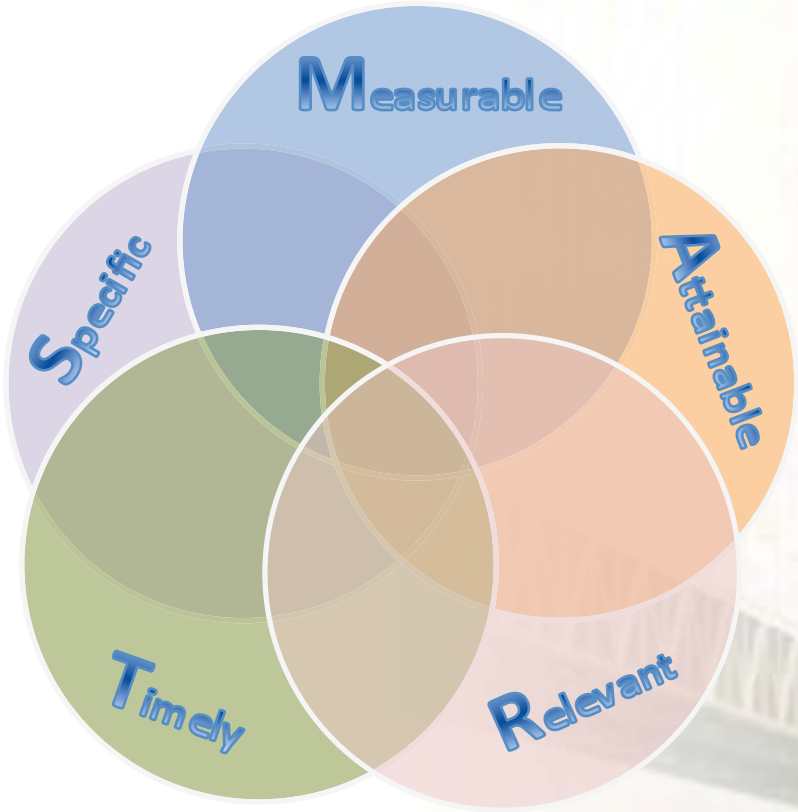
Fuente: Tomado como referencia de CEPAL

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos

S.....pecific	Específico Simple Significativo
M....easurable	Medible
A.....ttainable	Alcanzable Apropiado Aceptable
R.....elevant	Relevante Realizable
T.....imely	Temporalizable

INDICADORES S.M.A.R.T.

Medible



Específico
Simple
Significativo

Alcanzable
Apropiado
Aceptable

Temporalizable

Relevante
Realizable

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos

ALGUNOS TIPOS DE INDICADORES

Indicador de Impacto: Muestran los resultados en el entorno una vez implantada una política, un programa o un proyecto.

Indicador de Resultado o Eficacia: Miden el cumplimiento de objetivos planeados

Indicador de Gestión o Eficiencia: Miden básicamente el manejo de los recursos involucrados en los procesos respecto a un rendimiento esperado

Indicador de Calidad: Miden la capacidad de respuesta ante la expectativa o necesidad de los usuarios

Indicador de Economía: Miden la capacidad de generar y utilizar recursos de manera eficiente y tomando en consideración costo, tiempo, cantidad y calidad.

Indicador de Rentabilidad: Miden la capacidad de generar beneficios superiores a los costos incurridos

Indicador de Desempeño: *Miden el cumplimiento de objetivos y metas de corto, mediano y largo plazo mediante un seguimiento y evaluación permanente*

ALGUNOS TIPOS DE INDICADORES

Indicador de Impacto: Muestran los resultados en el entorno de la implantación de políticas.

Indicador de Resultado o Eficacia: Miden el cumplimiento de objetivos planeados

Indicador de Gestión o Eficiencia: Miden básicamente el manejo de los recursos involucrados en los procesos respecto a un rendimiento esperado

Indicador de Calidad: Miden la capacidad de respuesta ante la expectativa o necesidad de los usuarios

Indicador de Economía: Miden la capacidad de generar y utilizar recursos de manera eficiente y tomando en consideración costo, tiempo, cantidad y calidad.

Indicador de Rentabilidad: Miden la capacidad de generar beneficios superiores a los costos incurridos

Indicador de Desempeño: *Miden el cumplimiento de objetivos y metas de corto, mediano y largo plazo mediante un seguimiento y evaluación permanente*

ALGUNOS TIPOS DE INDICADORES

KPI – Key Performance Indicator: Indicador Clave de Rendimiento.
Son indicadores que se diseñan con la finalidad de que se cuente con referentes para la evaluación del desempeño y el cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo definidos para el proyecto.

KRI – Key Risk Indicator: Indicador Clave de Riesgo
Son indicadores que se diseñan como una medida de criticidad para evaluar potenciales pérdidas ante la posibilidad de ocurrencia de un suceso adverso al proyecto.

KCI - Key Control Indicator: Indicador Clave de Control
Se diseñan para el control de respuestas y atención de situaciones de riesgo.

KLI - Key Lead Indicator: Indicador Clave
Se utilizan para detectar la causa raíz de un riesgo o un factor de rendimiento proporcionando una advertencia temprana si el logro de los objetivos estratégicos se vería comprometido en el futuro

KMI – Key Management Indicator:
Se utiliza para referirse a un conjunto amplio de indicadores clave de rendimiento

ALGUNOS TIPOS DE INDICADORES

KPI – Key Performance Indicator: Indicador Clave de Rendimiento.
Son indicadores que se diseñan con la finalidad de que se cuente con referentes para la evaluación del desempeño y el cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo definidos para el proyecto.

KRI – Key Risk Indicator: Indicador Clave de Riesgo
Son indicadores que se diseñan como una medida de criticidad para evaluar potenciales pérdidas ante la posibilidad de ocurrencia de un suceso adverso al proyecto.

KCI - Key Control Indicator: Indicador Clave de Control
Se diseñan para el control de respuestas y atención de situaciones de riesgo.

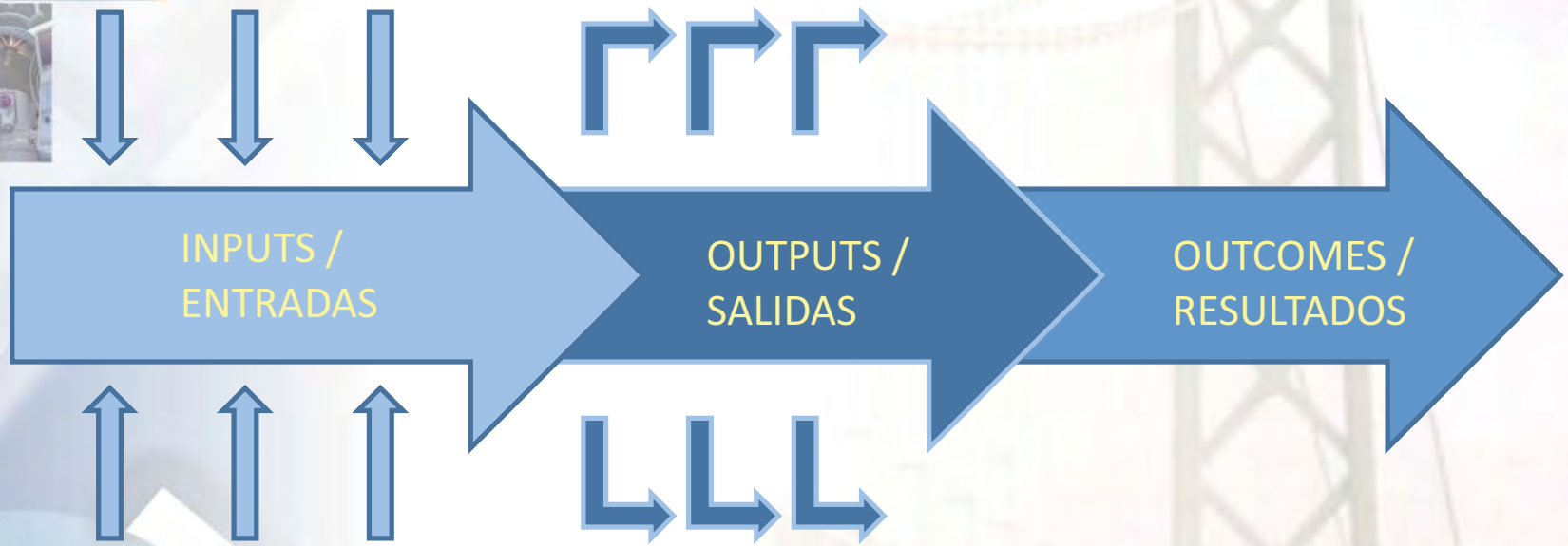
KLI - Key Lead Indicator: Indicador Clave
Se utilizan para detectar la causa raíz de un riesgo o un factor de rendimiento proporcionando una advertencia temprana si el logro de los objetivos estratégicos se vería comprometido en el futuro

KMI – Key Management Indicator:
Se utiliza para referirse a un conjunto amplio de indicadores clave de rendimiento

Características de los KPI e Indicadores de Desempeño

- Su medición generalmente está vinculada a métricas de productos, servicios, calidad, operación, etc. y no a métricas monetarias
- Estan enfocados a la acción y a la toma de decisiones inmediata por lo que debe tener un seguimiento permanente.
- Contar con un responsable claramente definido para su atención
- Aglutinan aspectos críticos de los proyectos
- Están enfocados a la mejora continua
- Propician un comportamiento proactivo y no reactivo
- Evidencian la consecución de objetivos y metas

INPUTS, OUTPUTS Y OUTCOMES



Variables de entrada muchas veces no controladas por los gestores del proyecto

Variables de salida que reflejan el desempeño en la gestión de los proyectos

Variables que miden el cumplimiento de objetivos en función de metas preestablecidas

- “OUTCOMES/RESULTADO” y “OUTPUTS/SALIDAS”

Ejemplos de Outcomes:

•Construcción de un recinto carcelario
•Promedio de tiempo de una atención médica
•Instalación de un equipo médico
•Equipamiento del salón de clases
•Porcentaje de personas capacitadas en este curso
•Instalación de contenedores de basura

Ejemplos de Outputs:

•Asegurar que la limpieza de los jardines se realice de forma periódica
•Los sanitarios deberán contar con al menos 6 WC operando
•Los estudiantes discapacitados deberán contar con mecanismos de acceso a las diferentes instalaciones de la escuela
•Implementar mecanismos de verificación de percepción en la prestación de servicios

OUTPUTS SPECIFICATIONS / ESPECIFICACIONES DE SALIDA

El requerimiento especificado en los outputs debiera incentivar al desarrollador en implementar acciones innovadoras que eleven su competitividad y, por lo tanto, su rentabilidad.

Derivado de que el contrato está enmarcado el largo plazo, los requerimientos establecidos significan un potencial adecuado para la eficiencia, la innovación y la competencia.

Si el sector público define de antemano el diseño de la infraestructura entonces las fallas que pudieran surgir durante la ejecución u operación y, que a su vez implicaran un sobrecosto, podrían ser atribuidas al diseño y, probablemente, fondeadas con recursos públicos.

MEDICIÓN DE INDICADORES

El pago por los servicios prestados está sujeto al cumplimiento de objetivos evaluados periódicamente de acuerdo con parámetros preestablecidos. El incumplimiento implica descuentos sobre el pago mensual.

Tomado como referencia del documento: Indicadores del contrato integral de gestión del servicio publico de limpieza urbana y conservación de los espacios públicos y zonas verdes del Gobierno de Madrid.

ANÁLISIS DE CASO EN CONTRATOS EN MÉXICO

Tabla de Encabezado	Descripción
Objetivo del Servicio	Descripción general de los objetivos fundamentales de la dependencia para cada parte de los Servicios.
Información Preliminar	Información de diversos tipos que proveen al desarrollador con el contexto del Servicio y en ocasiones, información histórica concerniente al Servicio.
Requerimiento Mayor	Descripción de una función principal a ser satisfecha a través de la prestación del Servicio.
Requerimiento Especifico	Detalle del Requerimiento Mayor en requerimientos individuales y/o explicación detallada de los resultados que deben ser obtenidos del Servicio correspondiente.
Estándar de Desempeño	**Estos son los indicadores de gestión que indican los estándares aceptables de los servicios prestados. Los estándares reales en la prestación del Servicio correspondiente serán comparados con estos estándares. A partir de los resultados de dicha comparación, deducciones financieras podrán ser aplicadas a los pagos del Inversionista Proveedor, de acuerdo al Mecanismo de Pagos, por eventos en que los Estándares de Desempeño no sean satisfechos.**
Período de Rectificación Temporal	Define si el sistema de Períodos de Rectificación Temporal se aplica o no al Estándar de Desempeño correspondiente.
Período de Rectificación Permanente	Define el Periodo de Rectificación Permanente permitido para el Estándar de Desempeño correspondiente.

Nivel de Prioridad	Descripción	Periodo de Rectificación Temporal
Alta	Actividades que si no son llevadas a cabo de manera urgente pueden representar un riesgo serio o afectar la Disponibilidad	Rectificación Temporal deberá ser provista dentro de media hora
Mediana	Actividades que si no son llevadas a cabo pueden: causar interrupciones significativas a los Servicios	Rectificación Temporal deberá ser provista dentro de 4 Horas
Baja	Actividades que no son consideradas suficientemente urgentes	Rectificación Temporal deberá ser completada dentro de un Día

ANÁLISIS DE CASO EN CONTRATOS EN MÉXICO

Ejemplo de Falla	Nivel de Prioridad	Ejemplo de Rectificación Temporal
Gotera en el cielo falso permitiendo el ingreso de agua.	Alta (Riesgo de No Disponibilidad)	Aplicación de Sellador a la parte afectada del cielo falso. Limpieza de la zona interna afectada. Cualquier instalación de tipo eléctrico que pueda estar en contacto con agua segregada y la desconexión eléctrica si es necesario.
Ventana rota - vidrio todavía intacto pero con rajaduras	Mediana	Aplicación de panel de madera a la ventana afectada. Colocación de señalización.
Falta de limpieza en la sala de lectura.	Baja	El supervisor deberá atender a la falta y determinar la gravedad del problema. Deberá tomar acción apropiada para programar la rectificación permanente. Esto podrá incluir enviar a los operativos de limpieza nuevamente al área afectada para otra limpieza. Sin embargo, el Desarrollador deberá prestar atención al requerimiento de Desempeño relativo a Limpieza Correctiva, que requiere un Periodo de Rectificación Temporal especial.

CASO DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDA DEL BAJÍO

Capacidad:

- ✓ 184 camas censables (144 adultos y 40 pediátricas)
- ✓ 75 camas no censables
- ✓ 32consultorios de especialidades
- ✓ 7 salas de cirugía

Unidad de Apoyo:

- ✓ Cirugía Ambulatoria (3 salas)
- ✓ Hemodiálisis (8 lugares)
- ✓ Oncológica (6 lugares)
- ✓ Medicina Física y Rehabilitación

Cobertura:

- ✓ Regional
- ✓ 5 Estados
- ✓ 5 millones de ha.

- Entrega de obra física 30 Nov. 2006
- Puesta en Operación 24 Abril 2007

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos

ALCANCES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Mantenimiento integral de instalaciones y equipo médico
2. Limpieza
3. Servicios de provisión de Alimentos
4. Jardinería
5. Ropería y lavandería
6. Portería
7. Seguridad y vigilancia
8. Estacionamiento
9. Eliminación de Desperdicios
   Recolección de R.P.B.I.
10. Fumigación
11. Transporte
12. Correo interno
13. Informática
14. Telecomunicaciones
15. Energía
16. Equipamiento Médico
17. Equipamiento General
18. Mesa de Ayuda
19. Servicio de camilleros
20. Almacén

ALCANCES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SECRETARÍA DE SALUD

DESARROLLADOR

Contrato de Prestación de servicios de LP

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos

MECANISMOS DE PAGO

1. Determinación de la estructura global del mecanismo de pago

2. Definición de especificaciones técnicas

3. Determinación de la importancia y peso de cada estándar de cumplimiento

4. Determinación de los tiempos de respuesta y rectificación

5. Determinación de los mecanismos de control

6. Determinación del nivel de deducciones y su impacto en el pago unitario

7. Acuerdos para incumplimientos prolongados o recurrentes

Cálculo de los pagos por servicio

1.PAGOS MENSUALES POR SERVICIOS

$$PMS = (PASn \times (NM/NA) \times (INPC_n / INPC_{n-1})) - \Sigma D(FC) - \Sigma D(FR)$$

En donde:

PMS Pago por Servicios en términos nominales para un determinado Mes Contractual.

PASn Pago Anual por Servicios en términos nominales para un año determinado en el Contrato.

NM Número de días en el Mes Contractual.

NA Número de días en el Año Contractual.

ΣD(FR) Suma de deducciones en un determinado Mes Contractual, en función del número de Faltas de Rectificación.

ΣD(FC) Suma de deducciones en un determinado Mes Contractual, en función del número de Faltas de Calidad.

Deducción por falta de calidad

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

D(FC) = PMS x PP x PD(FC) x CD

En donde:

D(FC) Importe en pesos, moneda nacional, a ser deducidos del Pago por Servicios de acuerdo con la Falta de Calidad.

PMS Pago de Servicios en términos nominales en el periodo que ocurra una Falta de Calidad determinada.

PP Porcentaje de Ponderación por Servicio.

PD(FC) Porcentaje de Categoría de Falta de Calidad que en su caso corresponda.

CD Ponderación de la falta de calidad dependiendo del momento en que ocurra lo cual se especifica en el contrato.

Deducción por falta de rectificación

La cantidad que será deducida del Pago por Servicios debido a Faltas de Rectificación será calculada de acuerdo con la siguiente fórmula:

D(FR) = (PASn/NA) x (NTA/NT) x PPA x PPU x PD(FR) x CD

En donde:

D(FR) Cantidad en pesos que será deducida del Pago por Servicios en función de la Falta de Rectificación.

PASn Pago Anual por Servicios en términos nominales para el Año Contractual en el cual ocurre una Falta de Rectificación determinada.

NA Número de días en el Año Contractual en el cual ocurre una Falta de Rectificación determinada.

NTA Número de Turnos Afectados en un Día Contractual para cada Parte Operativa.

NT Número de Turnos asignados a una Parte Operativa en específico, durante un Día Contractual en donde ocurre la Falta de Rectificación, de acuerdo con las bitácoras correspondientes.

PPA Porcentaje de Ponderación de Área atribuible al Área Operativa donde ocurre la Falta de Rectificación.

PPU Porcentaje de Ponderación de la Unidad, atribuible a la Unidad Operativa en la cual ocurre la Falta de Rectificación.

PD(FR) Porcentaje de Deducción por Falta de Rectificación atribuible a la Categoría de Falta de Rectificación asignada a la Falta de Rectificación correspondiente.

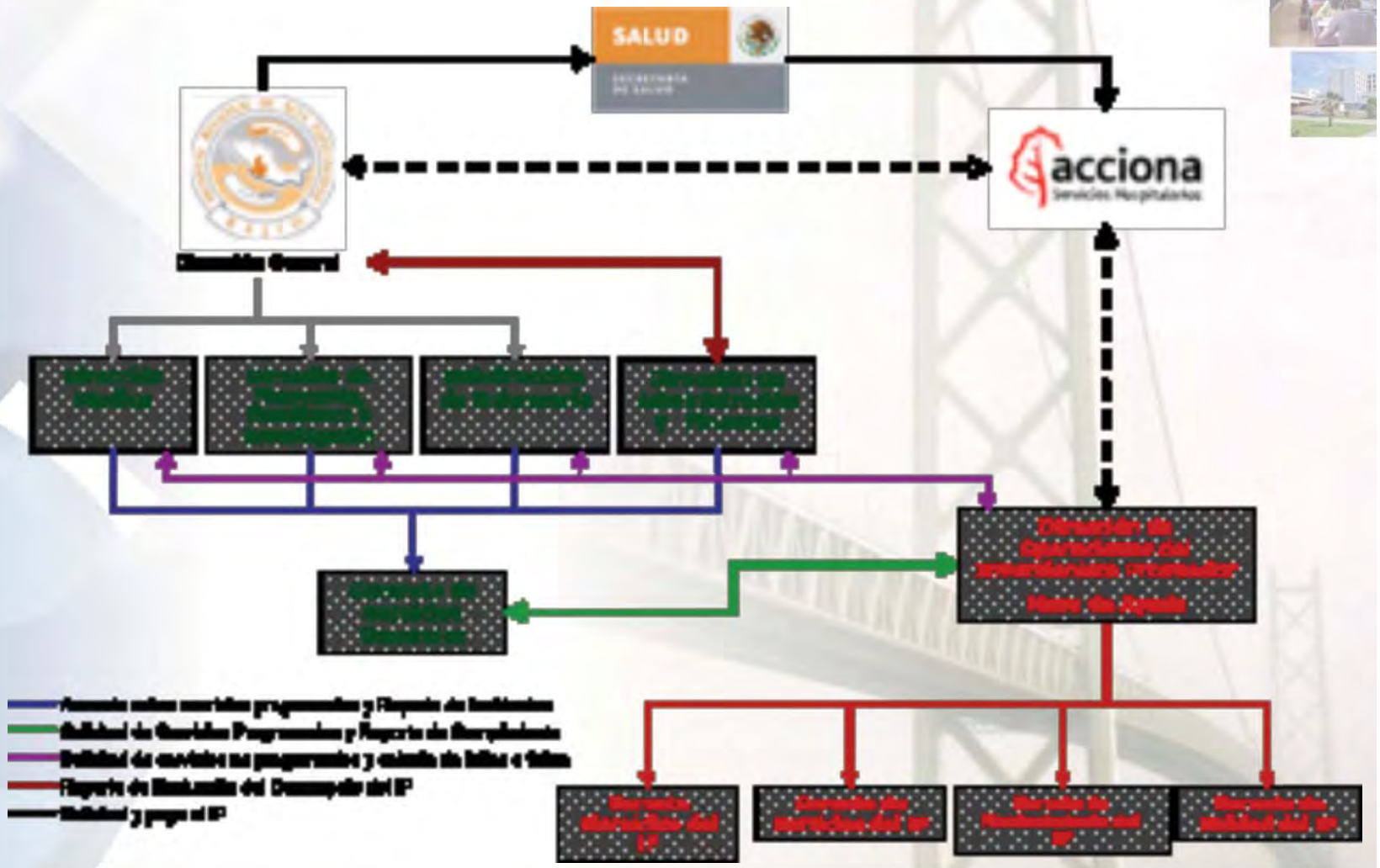
CD Ponderación de la falta de calidad dependiendo del momento en que ocurra lo cual se especifica en el contrato.

HRAE Bajío PPS / HRAE Mérida OPT

Hospital Regional de Alta Especialidad del Baj ío	Indicador	Hospital Regional de Alta Especialidad de M érida
Proyecto para la Prestación de Servicios (PPS)	Esquema de ejecución	Obra Pública Tradicional (OPT)
7.9 Has.	Extensión territorial	10 Has
24,000 m2	Superficie construida	32,000 a 47,000 m2
27	Número de especialidades	21
184	Camas censables	250
5 millones de personas	Potencial de población a atender	2 millones de personas
623 mdp	Inversión en obra física y equipamiento	854 mdp (más solicitud de ampliación por 500 mdp)
6 de diciembre de 2005	Inicio de obra civil	24 de septiembre de 2004
30 de noviembre de 2006 (entrega)	Fecha esperada de conclusión de obra civil	1er trimestre de 2006
Marzo de 2007	Entrega del hospital equipado	Julio de 2008
26 de abril de 2007	Puesta en operación del hospital	Julio de 2008

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos

Relación Hospital – Inversionista Desarrollador (ID)



Relación Hospital – Inversionista Proveedor (IP)

Hospital:
a) Solicitud de servicios:

La Gerencia de Servicios Generales, ubicada dentro de la estructura de la Dirección de Administración y Finanzas, será el principal enlace con el IP, esta será responsable de:

- Acordar con cada Dirección de Área los requerimientos programables de servicios del IP.
- Solicitar y convenir, a través del Centro de Ayuda, la provisión de servicio programables.
- Dar seguimiento a las solicitudes de servicio.

La solicitud de servicios no programables y la solución de incidentes (faltas o fallos) cada dirección de área, tendrá una interacción directa con el IP, la cual consistirá en:

- Concentrar las solicitudes de servicios e incidentes del personal de la dirección
- Hacer la solicitud inmediata al Centro de Ayuda de todos los requerimientos no programados. La respuesta del Centro de Ayuda deberá de ser inmediata, limitando lo menos posible la continuidad de los servicio
- Generar un Reporte de las Requisiciones e Incidentes que será enviado mensualmente al Gerente de Servicios Generales. El cual contendrá al menos los siguientes puntos.

1. Nombre de la persona que somete la queja.
2. Día y hora.
3. Situación.
4. Naturaleza de la demanda o falta.
5. Servicio requerido.
6. Tiempo de respuesta al servicio estimado y tiempo de rectificación.
7. Acción tomada.
8. Tiempo de respuesta al servicio efectivo y tiempo de rectificación.

Relación Hospital – Inversionista Proveedor (IP)

1. Acuerdo sobre servicios programados y Reporte de Incidentes

3. Solicitud de servicios programados

5. Provisión de servicios.

7. Solicitud de servicios no programados y solución de faltas o fallos (centro de ayuda).

9. Reporte de supervisión del cumplimiento.

11. Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor.

13. Solicitud de pago.

15. Pago al Inversionista proveedor.

Reporte de Mesa de Ayuda

Pantalla de Colaboración - Diálogo Web

Portal

Por... BRIZUELA GAMIÑO OLGA LETICIA

Medio: Web

Que... FALLA EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MÉDICOS Y MOBILIARIO MÉDICO
MOBILIARIO MÉDICO

Donde... EDIFICIO C - HOSPITAL
0 - PLANTA BAJA
BANCO DE SANGRE
HPBBS.10 INMUNOHEMATOLOGÍA

Quien...

NOMBRE DEL USUARIO QUE SOLICITA EL SERVICIO

Quién lo ve? Restringir A Público

Con copia a...

Responsable AGUILAR TIZCAREÑO ARACELI

Desde: 13/11/2009 10:14
T. Resp 13/11/2009 10:25
T. Rect 13/11/2009 10:25

Val. Económica: pesos
Duración: 10:14 horas
Prioridad: Baja

Estado: Cerrada

Fichas de Procedimiento | Documentos Compartidos

Formularios
Edificio C - Planta Baja - Zona 1 | BANCO DE SANGRE

Ver comentarios de traza
Nº Serie : 2009/11593
Acceso Rapido
VARGAS NAVARRO, ILSE ILEANA | VARGAS NAVARRO, ILSE ILEANA | ARIAS LARA MANUEL

IN Centrifuga BRIZUELA GAMIÑO OLGA LETICIA (Cerrada) 13/11/2009 10:14

Solicitud o Incidencia

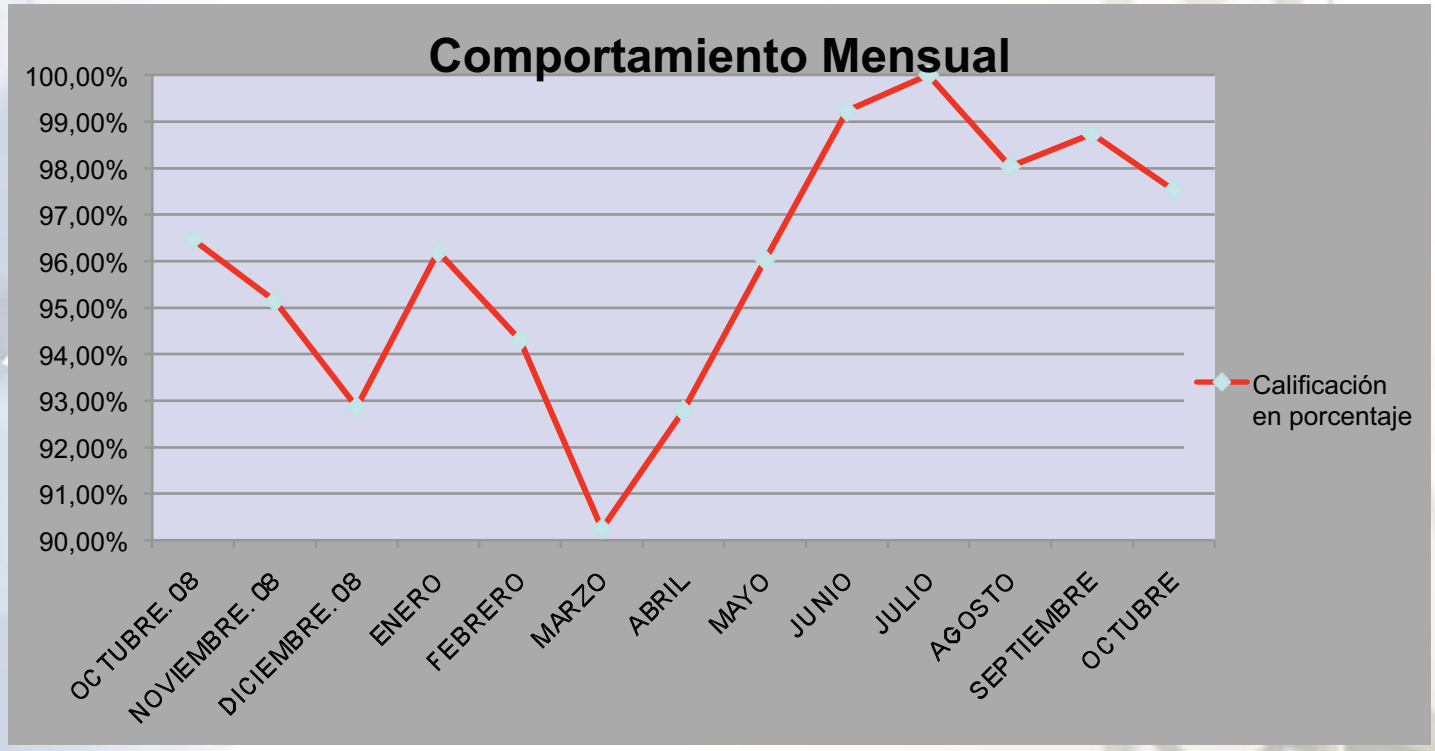
C Retroalimentación al ususario

http://172.20.200.19:8081/know/knowdi?IdSession=13101259474&FileName=sucesos.htm&FileNameType=HTML | Internet

Inicio | Listado de Sucesos ... | Bandeja de entrada - Mi... | Microsoft Excel - Conce... | Sin título - Bloc de notas | Mis documentos | directorio - Bloc de notas | 17:54

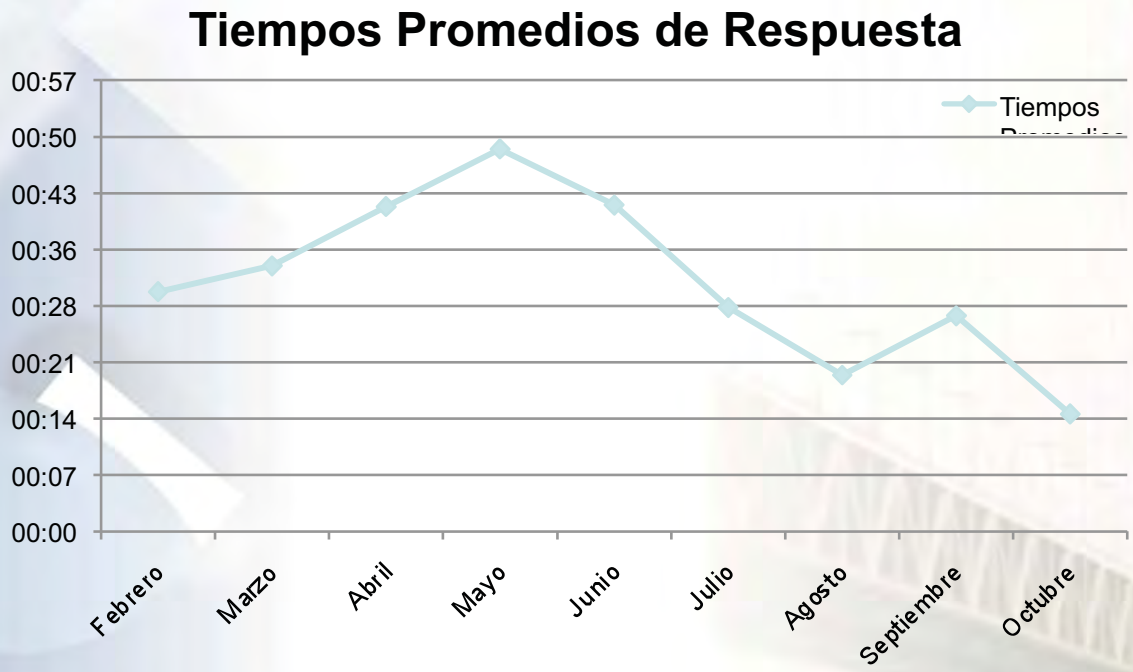
Operación Día a Día

Objetivo de calidad: Mantener los estándares de desempeño y disponibilidad por sobre el 90% de la calificación descrita en los requisitos de nuestro cliente, y al cierre anual lograr el promedio de 95%



El objetivo descrito se ha cumplido antes del plazo previsto lo idóneo es mantener el nivel alcanzado o en su defecto, no bajar del 95% establecido en nuestro objetivo de calidad.

Operación Día a Día



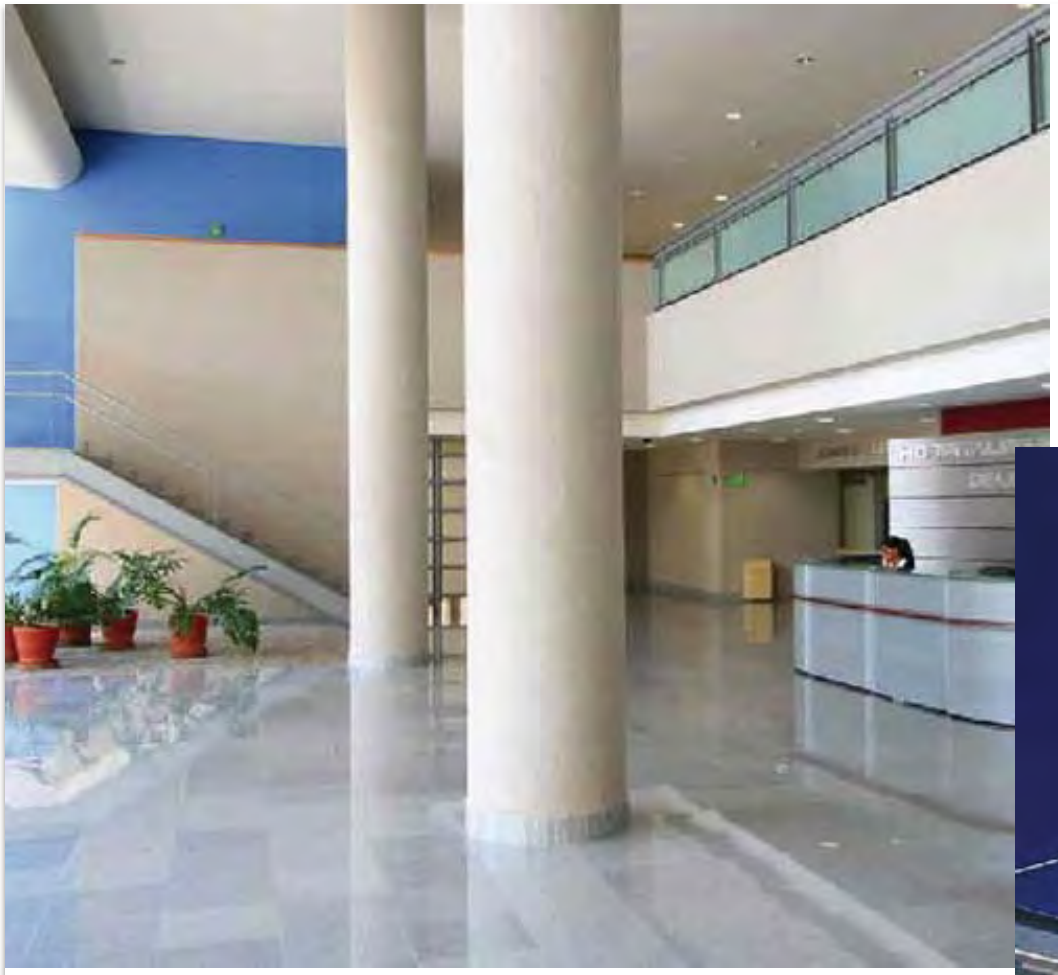
Mes	Tiempos Promedio
Febrero	00:30
Marzo	00:33
Abril	00:41
Mayo	00:48
Junio	00:41
Julio	00:28
Agosto	00:19
Septiembre	00:27
Octubre	00:15

HRAE del Bajío

HRAE del Bajío

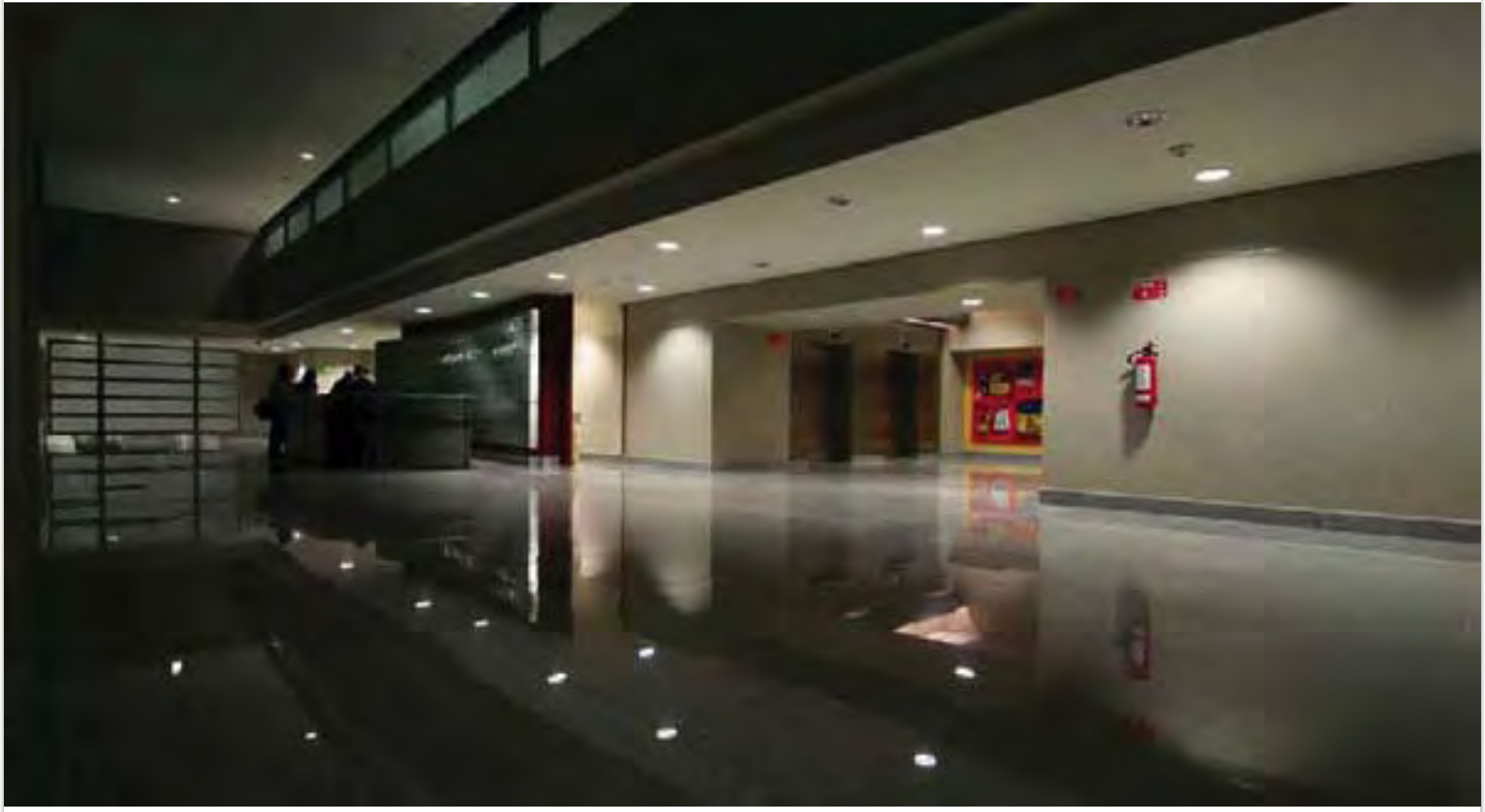
HRAE del Bajío

HRAE del Bajío



HRAE del Bajío

HRAE del Bajío



HRAE del Bajío

HRAE del Bajío

HRAE del Bajío

HRAE de Mérida

HRAE de Mérida

HRAE de Mérida

HRAE de Mérida

HRAE de Mérida

HRAE de Mérida

HRAE de Mérida

Proyecto de Gestión Integral del Servicio Público de Limpieza y Conservación de espacios Públicos y Zonas Verdes de Madrid

Es objeto del pliego es regir las condiciones técnicas de la gestión del servicio público de limpieza urbana y conservación de los espacios públicos y zonas verdes de la Ciudad de Madrid, el cual engloba los siguientes conceptos:

- Limpieza urbana de los espacios públicos y de sus elementos
- Conservación y mantenimiento de zonas verdes y arbolado viario de titularidad municipal.
- Conservación, mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y sustitución de los elementos instalados en las áreas de juegos infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos
- Conservación, mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y sustitución de los elementos de mobiliario urbano, incluidas las papeleras de propiedad municipal
- Conservación de sistemas de riego y abastecimiento de agua.
- Conservación y mantenimiento de elementos de recogida de aguas de lluvia constituidos por canaletas, rejillas y distintos dispositivos…

Proyecto de Gestión Integral del Servicio Público de Limpieza y Conservación de espacios Públicos y Zonas Verdes de Madrid

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS ABANDONADOS Y NO CONTENERIZADOS

- Vaciado de todas las papeleras del espacio urbano
- Reposición de bolsas de excrementos caninos en papeleras
- Limpieza de calzadas y aceras de vías interurbanas...
- Limpieza y adecuación del entorno de sistemas de contenerización.
- Limpieza y recogida especial de residuos peligrosos abandonados en espacios urbanos
- Limpieza de pasos inferiores, pasarelas, túneles y puentes así como carriles especiales y plataformas de transporte colectivo: bus, carriles bici, etc.
- Limpieza como consecuencia de fenómenos meteorológicos, incluyendo retirada de nieve …
- Limpiezas …en … mercados, mercadillos y actos habituales (festivos, deportivos, etc.) con incidencia en la limpieza urbana de todos los espacios públicos.
- Limpieza y recogida de los excrementos animales en el espacio público y sus elementos constituyentes
- Limpieza de áreas de mobiliario urbano, juegos infantiles y de mayores e circuitos deportivos elementales…

Proyecto de Gestión Integral del Servicio Público de Limpieza y Conservación de espacios Públicos y Zonas Verdes de Madrid

Situaciones extraordinarias

El Ayuntamiento de Madrid, **en circunstancias extraordinarias como catástrofes, activación del plan nevada y eventos de magnitud extensible a gran parte de la Ciudad o por concentraciones masivas de personas u otras circunstancias que alteren en el ámbito de toda la Ciudad, podrá ordenar la utilización de medios materiales y humanos** de una manera dirigida estableciendo la zona a limpiar o los medios a utilizar, incluso actuando el ámbito territorial de otros lotes.

Proyecto de Gestión Integral del Servicio Público de Limpieza y Conservación de espacios Públicos y Zonas Verdes de Madrid

APLICACIÓN DE INDICADORES Y PENALIDADES

- **El control para el seguimiento del contrato** y de los resultados de los servicios prestados **se realizará mediante indicadores de calidad y de inspecciones puntuales** que puedan dar lugar a sanción.
- **Los indicadores se utilizarán para** la determinación de la detracción correspondiente a **efectuar el pago** por la Administración.
- **Los indicadores recogen una medida de la calidad** de las prestaciones así como otros aspectos generales del servicio **y la satisfacción ciudadana**.
- Los indicadores se calculan mensualmente y **las detracciones** de la certificación mensual **podrán afectar hasta a un 20%** del valor de la misma, **pudiendo incrementarse este porcentaje** de descuento en casos como la reiteración del incumplimiento de un indicador durante 3 meses consecutivos o más.

Proyecto de Gestión Integral del Servicio Público de Limpieza y Conservación de espacios Públicos y Zonas Verdes de Madrid

Control y seguimiento del contrato

En el Pliego se definen indicadores de calidad que están orientados a medir el resultado final de las operaciones realizadas por la empresa concesionaria, para conseguir los objetivos que se persiguen con la prestación del servicio. Parte de la retribución que recibe la empresa concesionaria por prestar dicho servicio está ligada al valor obtenido por cada uno de los indicadores.

Proyecto de Gestión Integral del Servicio Público de Limpieza y Conservación de espacios Públicos y Zonas Verdes de Madrid

Control por indicadores de calidad

Estos indicadores se utilizarán para la determinación de la detracción correspondiente a efectuar con cargo al precio a abonar por la Administración.

•La definición y metodología de cálculo de los Indicadores de Calidad que se establecen en los anexos del presente pliego

•Determinan de forma objetiva la posible variación del importe a abonar en función del nivel de calidad obtenido.

- Contienen porcentajes a aplicar a la base imponible de la certificación y sus métodos de medida, de manera objetiva mediante fórmulas matemáticas.
- Para cada indicador se ha definido un umbral de alerta, siendo éste el valor del indicador por debajo del cual no hay descuento en la certificación y que divide el intervalo del rango en dos regiones: Aceptable y No Aceptable.
- Además se define un Umbral máximo para cada indicador cuyo valor genera el máximo descuento en la certificación.

Universidad Politécnica de San Luis Potosí

Ejecución y dirección de las obras, incluyendo dotación de mobiliario y equipamiento con reposición de activos al termino de la vida media (no Educativo, ni equipo activo de voz y datos)

Explotación y mantenimiento de la obra pública y del mobiliario, entendiendo por tal la puesta a disposición de la Universidad, mediante la prestación de los servicios residenciales y complementarios NO EDUCATIVOS propios del mismo.

- Duración:

  2007-2027 (20 años)

- Hitos:

  •Construcción de la Primera etapa, en 14 meses a partir de la firma del contrato

  •Inicio de Explotación, plazo máximo de 1 mes desde la conclusión de la Etapa 1.

  •Para lograr el 100% de las instalaciones de proyecto Cuatro etapas constructivas

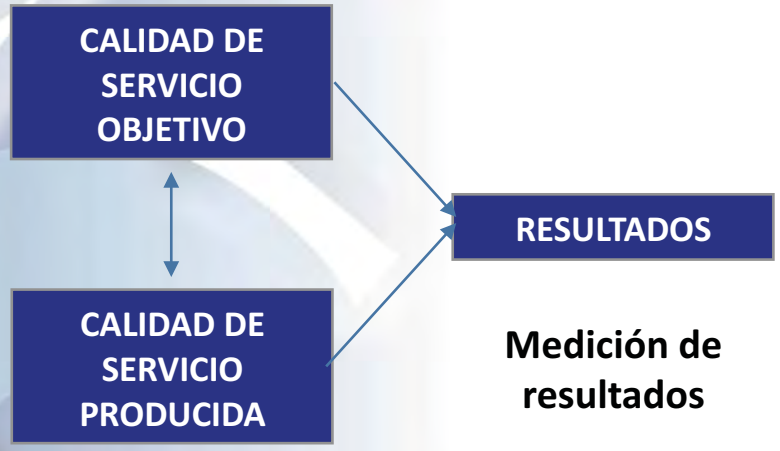
OCTAVA. Servicios

Deducciones

•Los Pagos por Servicios estarán sujetos a deducciones, conforme al Mecanismo de Pagos, por falta de cumplimiento con los Estándares de Servicios según reportes del Centro de Atención al Usuario.

MEDICIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Calidad del servicio punto de vista del proveedor



Medición de resultados

Fuente: Service Quality , Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2002

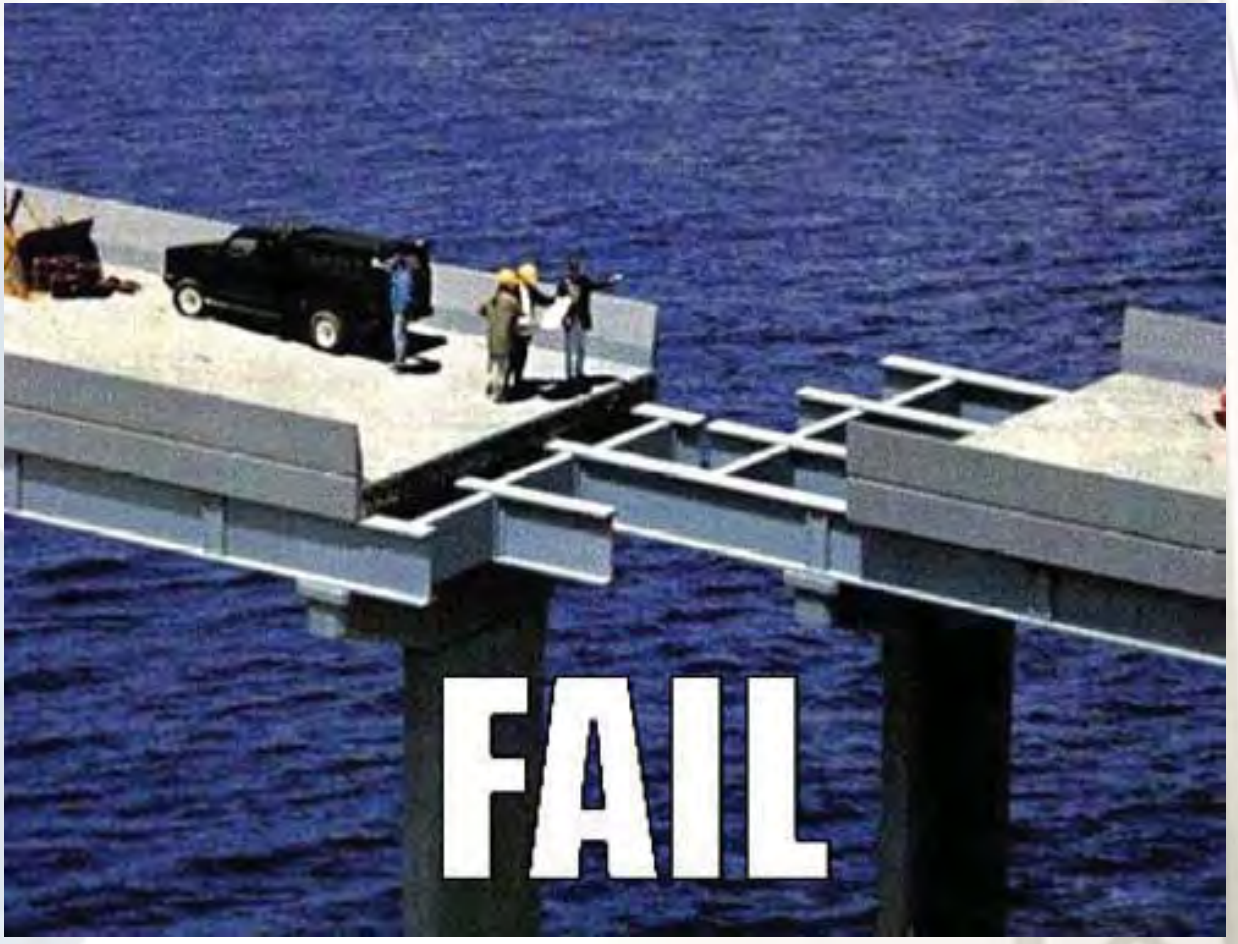
Calidad del servicio punto de vista del cliente/usuario

Medición de la satisfacción

OTROS PROYECTOS

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos

PIAPEM
Programa para el Impulso de Asociaciones Público-Privadas en Estados Mexicanos


FAIL