GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y CRITERIOS AMBIENTALES PARA LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD QUE SE DESARROLLEN BAJO EL ESQUEMA DE ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADA

-VERSIÓN PRELIMINAR 2-

Contenido

1. Introducción 6
2. Definiciones 8
2.1 Definiciones generales 8
2.2 Definiciones especificas del sector 11
3. Indicadores de gestión para los procesos centrales 14
3.1 Indicadores de gestión para la implementación de procesos 14
3.2 Indicadores de gestión para el control de procesos 17
3.3 Indicadores de gestión para el mecanismo de seguimiento 18
3.4 Indicadores de gestión para el control de gestión 24
3.5 Indicadores de gestión para reingeniería de procesos 27
4. Indicadores de gestión para las políticas esenciales de la organización 30
5. Indicadores de servicios para proyectos de infraestructura hospitalaria 34
5.1 Indicadores de servicio para la operación del recurso físico 35
5.1.1 Indicadores para la operación de sistemas, instalaciones y equipos 42
5.1.2 Indicadores para el mantenimiento de la infraestructura general 47
5.1.3 Indicadores para el mantenimiento del mobiliario 52
5.1.4 Indicadores para el mantenimiento de instalaciones, sistemas y equipos 53
5.1.5 Indicadores para el mantenimiento de exteriores y áreas verdes 106
5.1.6 Indicadores para la reposición de mobiliario y equipos 115
5.1.7 Indicadores para el mantenimiento de locales 121
5.1.8 Indicadores para el suministro de servicios públicos 126
5.1.9 Indicadores sobre condiciones ambientales 131
5.2 Indicadores para el servicio de aseo, residuos hospitalarios y control sanitario de vectores 154
5.3 Indicadores para el servicio de atención a usuarios 224
5.4 Indicadores para el servicio de acomodación y transporte de pacientes 238
5.5 Indicadores para el servicio de ropa hospitalaria y vestidores 249
5.6 Indicadores para el servicio de alimentación 284
5.7 Indicadores para el servicio de seguridad y vigilancia 323
5.8 Indicadores para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento 341
5.9 Indicadores para el servicio de entretenimiento 354

5.10 Indicadores para el servicio de sala cuna y jardín infantil 367
6. Indicadores de sostenibilidad ambiental 381
6.1 Indicadores de sostenibilidad para la fase de planeación y diseño 383
6.2 Indicadores de sostenibilidad para la fase de construcción 390
6.3 Indicadores de sostenibilidad para la fase de operación y mantenimiento 397
6.4 Indicadores de sostenibilidad para la fase de desmantelamiento 403
7. Indicadores de mejora continua 404
7.1 Indicadores de mejora continua de los procesos centrales de la organización 404
7.1.1 Implementación de procesos 404
7.1.2 Control de procesos 405
7.1.3 Mecanismo de seguimiento 406
7.1.4 Control de gestión 409
7.1.5 Reingeniería de procesos 409
7.2 Indicadores de mejora continua para las políticas esenciales de la organización 410
7.2.1 Política de recursos humanos 410
7.2.2 Política de subcontratación 411
7.2.3 Política de dirección 412
7.2.4 Política de calidad 412
7.2.5 Política del cliente 413
7.3 Indicadores de mejora continua de los servicios para proyectos de infraestructura hospitalaria 414
7.3.1 Indicadores de mejora continua para el servicio de operación del recurso físico 414
7.3.2 Indicadores de mejora continua para el servicio de aseo, residuos hospitalarios y control sanitario de vectores 415
7.3.3 Indicadores de mejora continua para el servicio de atención a usuarios 415
7.3.4 Indicadores de mejora continua para el servicio de acomodación y transporte de pacientes 416
7.3.5 Indicadores de mejora continua para el servicio de ropa hospitalaria y vestidores 417
7.3.6 Indicadores de mejora continua para el servicio alimentación 417
7.3.7 Indicadores de mejora continua para el servicio de seguridad y vigilancia 418
7.3.8 Indicadores de mejora continua para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento 419
7.3.9 Indicadores de mejora continua para el servicio de entretenimiento 420

7.3.10 Indicadores de mejora continua para el servicio de sala cuna y jardín infantil 420

8. Manuales de seguimiento y control de las prestaciones del contratista..... 421

8.1 Contenidos de los manuales 422

8.2 Finalidad de los manuales 424

8.3 Manual de seguimiento y control para los indicadores de gestión 425

8.3.1 Flujogramas del proceso de seguimiento y control para los indicadores de gestión 426

8.4 Procedimiento 428

8.5 Criterios de evaluación de indicadores de implementación de procesos..... 431

8.6 Criterios de evaluación de indicadores de control de procesos 433

8.7 Criterios de evaluación de indicadores de mecanismos de seguimiento 434

8.8 Criterios de evaluación de indicadores de control de gestión..... 446

8.9 Criterios de evaluación de indicadores de reingeniería de procesos 451

8.10 Criterios de evaluación de indicadores de las políticas esenciales de la organización 456

8.11 Planillas..... 462

8.11.1 Modelo de planilla de evaluación trimestral de los mecanismos de seguimiento 463

8.11.2 Modelo de planilla de evaluación trimestral de los procesos centrales y las políticas esenciales de la organización 464

8.11.3 Modelo de planilla de no conformidad 467

9. Manual de seguimiento y control de los servicios para proyectos de infraestructura hospitalaria..... 468

9.1 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de operación del recurso físico 468

9.2 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de aseo, residuos hospitalarios y control sanitario de vectores 586

9.3 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de atención a usuarios 660

9.4 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio acomodación y transporte de pacientes 681

9.5 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de ropa hospitalaria y vestidores 698

9.6 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de alimentación 737

9.7 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de seguridad y vigilancia..... 777

9.8 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento 802

9.9 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de entretenimiento 822

9.10 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio sala cuna y jardín infantil 839

10. Consideraciones para el seguimiento de los indicadores ambientales 857

10.1.1 Definición de las líneas base para los indicadores 857

10.1.2 Diseño del sistema de recogida de información para el seguimiento de indicadores ambientales 859

10.1.3 Forma de cálculo de los indicadores 862

10.1.4 Análisis de la información y representación de datos 863

10.1.5 Hoja de vida de los indicadores 864

1. Introducción

El presente documento es una herramienta de apoyo, anexa a la nota técnica de "MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y CRITERIOS AMBIENTALES PARA LOS PROYECTOS QUE SE DESARROLLEN BAJO EL ESQUEMA DE ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADA" y en ese contexto debe ser revisada.

Contiene una relación de indicadores de gestión, servicio y mejora continua para proyectos de infraestructura de salud que se desarrollen bajo el esquema de Asociación Público Privada, los cuales pueden ser utilizados como referencia en la estructuración de este tipo de proyectos.

Para el caso de los indicadores de gestión, estos se dividen en los cinco (5) procesos centrales identificados más uno (1) de las Políticas esenciales de la organización así:

1. Implementación de procesos
2. Control de procesos
3. Mecanismos de seguimiento
4. Control de gestión
5. Reingeniería de procesos
6. Políticas esenciales de la organización

En cuanto a los Indicadores de Servicio, estos se desarrollaron para los Servicios Esenciales de este sector así:

1. **Operación del Recurso Físico**, que incluye:

1.1. Operación de Sistemas, Instalaciones y Equipos

1.2. Mantenimiento de Infraestructura General

1.3. Mantenimiento del Mobiliario

1.4. Mantenimiento de Instalaciones, Sistemas y Equipos

1.5. Mantenimiento de exteriores y áreas verdes

1.6. Reposición de Mobiliario y Equipos

1.7. Mantenimiento de Locales

1.8. Suministro de Servicios Públicos

1.9. Condiciones Ambientales

2. **Servicio de aseo, residuos hospitalarios y control sanitario de vectores**

3. **Información General, Atención al público y a usuarios (acceso o recepción, atención de llamadas)**

4. **Servicio de Acomodación y transporte de pacientes**

5. **Servicio de ropa hospitalaria y vestidores**

6. **Alimentación**

7. **Seguridad y Vigilancia**

8. **Manejo de tránsito y estacionamiento**

9. **Entretenimiento**

10. **Sala cuna y jardín infantil**

Como se indicó en la nota técnica, su implementación ha de requerir un cierto grado de ajuste hasta su integración final en un proyecto específico, de acuerdo con las características del proyecto y con las necesidades definidas por la entidad estatal competente.

Por su parte, los indicadores de sostenibilidad comprenden las fases de planeación, construcción y operación de los proyectos de infraestructura, para los cuales se han tenido en consideración impactos ambientales sobre los siguientes elementos para cada una de las fases:

1. **Planeación y diseño:**

   1.1. Agua

   1.2. Materiales

   1.3. Energía

1.4. Aire

1.5. Otros

2. Construcción:

2.1. Agua

2.2. Materiales

2.3. Aire

2.4. Ruido

3. Operación y mantenimiento:

3.1. Agua

3.2. Suelo

3.3. Materiales

3.4. Energía

3.5. Aire

3.6. Ruido

2. Definiciones

Las palabras o frases contenidas en el presente documento tendrán el siguiente significado, y serán oportunamente ajustadas y/o modificadas por cada Entidad estatal competente en ocasión de cada proyecto. Las definiciones se encuentran clasificadas por tipo de infraestructura:

2.1 Definiciones generales

INDICADORES DE GESTIÓN	
Acciones correctivas / reactivas	Significa todas aquellas actividades que se realizan para subsanar una indisponibilidad del servicio
Contratista	Significa la empresa responsable de proveer los servicios durante toda la vigencia del Contrato, según lo establecido en el contrato, ya sea a través de personal propio o sub contratado.
Deducción por falla de servicio	Significa la deducción a aplicar al contratista por no cumplir con lo establecido en indicadores de gestión o indicadores de servicio, o con las tareas programadas detalladas en los programas de rutinas aprobadas. Estos incumplimientos pueden ser detectados por los mecanismos de supervisión de la entidad estatal competente o reportados a través de una solicitud de servicio. Para su cálculo se aplican al Contratista la o las fórmulas establecidas en el correspondiente contrato.
Gestión de la operación	Significa la administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas y equipos, como asimismo de aquellas inherentes a la prestación de los servicios requeridos contractualmente.
Centro de control	El centro de control es parte de la organización que gestiona y registra la totalidad de las órdenes de servicio referidas a fallas detectadas en los servicios provistos por el contratista.
Mecanismo de supervisión	Significa la modalidad que utilizará la entidad estatal competente para monitorear las prestaciones
Niveles de desempeño	Significan los niveles de cumplimiento de los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicios, por parte del Contratista.
Periodo de Operación	Período que transcurre desde la fecha de inicio de los servicios hasta la finalización del contrato
Período Pre-operativo	Período comprendido entre la fecha de terminación de la obra y la fecha de inicio de los servicios
Procedimiento de Control	Metodología o proceso utilizado por la entidad estatal competente o por el contratista para medir el cumplimiento con los indicadores de gestión e indicadores de servicios
Programas de rutinas mensuales del servicio	Significa, documento elaborado por el contratista que establece las actividades que desarrollará durante el mes calendario para cada servicio indicado en el contrato, considerando los requerimientos mínimos establecidos en las mismas.
Rectificación	Significa solucionar, de manera definitiva, una falla operativa.
Áreas de servicio	Significa la agrupación de espacios o locales (cuartos) en relación a su función principal, por Ej.: Oficinas administrativas con atención de público, Sanitarios Públicos, Hall de Acceso, Circulaciones, etc.
Servicios	Todos los servicios que deben ser prestados por el contratista de conformidad con el contrato y establecidos en el mismo.

INDICADORES DE GESTIÓN	
Solicitud de servicio	Significa la notificación de una indisponibilidad de servicio realizada al centro de control por el personal autorizado y que obliga al contratista a: - La rectificación de la misma en los tiempos contractuales establecidos. - La prestación de un servicio en procedimiento alterno al cual la entidad estatal competente tiene derecho en términos del contrato.

INDICADORES DE SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL	
Autorizaciones	Todos los permisos, autorizaciones, aprobaciones, certificados, consentimientos, licencias etc., que se requieran conforme a la legislación, y cualquier otro consentimiento o acuerdo necesario de terceras personas, necesario para llevar a cabo la operación del proyecto de conformidad con los términos del contrato
Accesorios	Significa todo elemento que complemente o se conecte a otro principal y que cumpla una función específica.
Equipo/Equipamiento de las instalaciones o industrial	Corresponde al equipo o equipamiento necesario para el correcto funcionamiento de los sistemas y subsistemas de las instalaciones, se los considera para todos los efectos formando parte de las instalaciones
Exteriores	Significan todas las áreas de servicio externos del proyecto o instalaciones.
Horarios de acceso	Significa los tiempos en los que las actividades del servicio se pueden llevar a cabo de acuerdo a los programas de rutinas aprobados o en su defecto en función del otorgamiento de un “permiso para trabajar” por parte de la entidad estatal competente.
Mantenimiento correctivo	Significa todas aquellas actividades de intervención no sistemáticas originadas por la detección de averías o anomalías, la interrupción del servicio, el funcionamiento fuera de los parámetros normales, y/o el funcionamiento en condiciones que puedan generar daños para el propio equipo o perjuicios en las instalaciones propias de la entidad, así como a la seguridad e integridad física del personal propio y los usuarios.
Mantenimiento preventivo	Significa todas aquellas actuaciones sistemáticas planificadas, necesarias para conservar las instalaciones y el equipamiento objetos del contrato en óptimas condiciones de trabajo, con el objetivo de prolongar su vida útil y mantener su rendimiento a niveles similares a los de proyecto inicial o diseño.
Materiales	Son los productos de usos común y continuado en las labores propias de mantenimiento
Permisos para trabajar	Significa la autorización que otorga la entidad estatal competente al contratista para llevar a cabo los trabajos que conllevan el riesgo de causar la interrupción de las actividades de la Entidad.
Personal del contratista	Significa: los trabajadores, agentes, empleados, contratistas, subcontratistas, y demás proveedores del Contratista (incluyendo sin limitación los proveedores de servicio y el Contratista principal) y los subcontratistas de estos, así como los directores, funcionarios, empleados y trabajadores de todas estas personas que estén en relación con el proyecto.

INDICADORES DE SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL	
Proyecto definitivo	Significa el proyecto específico de arquitectura e instalaciones elaborado por el contratista en cumplimiento del contrato y aprobado oportunamente, por la entidad estatal competente para la recepción de la obra.
Reposición integral	Significa el reemplazo integral de un equipo, mobiliario o instalación una vez cumplida su vida útil o su funcionalidad y operación por fallas reiteradas.
Repuesto	Todo elemento o componente que forma parte de un ítem
Sistemas	Conjunto de partes que componen una instalación
Solución definitiva	Solución que permite la rectificación de una indisponibilidad del servicio y restituir el funcionamiento de uno o más áreas de servicio o espacios
Solución provisional	Solución transitoria que permite la continuidad de la operación de un área de servicio o espacio pero no cumple con las condiciones descritas en el contrato.
UPS	Por sus siglas en Inglés = Uninterrupted Power System Sistema de Poder ininterrumpido
Usuario	Significa cualquier miembro del personal, o visitante de las instalaciones del edificio
Vida útil	Significa la duración esperada para el tiempo de funcionamiento y uso del equipamiento, mobiliario e instalaciones, otorgado por el catálogo del fabricante o un juicio de experto, en ese orden

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	
AID	Área de Influencia Directa
ANLA	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales
ASHRAE	American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers
CAR	Corporaciones Autónomas Regionales
HSE	Especialista en seguridad y salud (Health and Safety Especialist)
ITS	Sistemas Inteligentes de Transporte (Intelligent Transport Systems)
L.B.	Línea base
MADS	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

2.2 Definiciones especificas del sector

Primeros auxilios	
Alergia	Conjunto de fenómenos de carácter respiratorio, nervioso o eruptivo, producidos por la absorción de ciertas sustancias que dan al organismo una sensibilidad especial ante una nueva acción de tales sustancias aun en cantidades mínimas.
Ambulancia	Vehículo destinado al transporte de heridos y enfermos y al de auxilios y elementos de cura.
Amputación	Corte o separación de un miembro de un cuerpo o una porción de él.

Primeros auxilios	
Asfixia	Suspensión o dificultad en la respiración.
Epilepsia	Enfermedad caracterizada principalmente por accesos repentinos, con pérdida brusca del conocimiento y convulsiones.
Fractura	Rotura de un hueso.
Hemorragia	Flujo de sangre por rotura de vasos sanguíneos.
Herida	Perforación o desgarramiento en algún lugar de un cuerpo vivo.
Insolación	Malestar o enfermedad producidos por una exposición excesiva a los rayos solares.
Intoxicación	Malestar o enfermedad devenida de la acción de un agente tóxico o veneno.
Lesión	Daño o detrimento corporal causado por una herida, un golpe o una enfermedad.
RCP	Significa Resucitación Cardio-Pulmonar.
Traumatismo	Lesión de los órganos o los tejidos por acciones mecánicas externas.

Indicadores de servicio de suministro de servicios públicos y condiciones ambientales	
CCA	Significa Sistema de Control Central Automatizado.
Energía	Significa energía eléctrica en términos del Servicio Público definido más abajo así como la Legislación aplicable. Energía también comprenderá el suministro y consumo de gas y diesel.
LEED	Leadership in Energy & Environmental Design Sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council)
Proveedor del Servicio Público	Significa la empresa pública encargada de suministrar el servicio que corresponda en el lugar del Proyecto.
Servicios Públicos Domiciliarios	Servicios disponibles para la población en general y que se encuentran regulados por el Gobierno Nacional o municipal, incluyendo sin limitarse a: agua, gas y energía eléctrica.

Mantenimiento de exteriores	
Áreas verdes	Espacios ocupados principalmente por césped, árboles, arbustos o plantas pueden ser interiores o exteriores, y se disponen según el Proyecto paisajístico correspondiente.
Exteriores	Significan todas las áreas de servicio externos del proyecto o instalaciones.
Interiores	Significan todas las áreas de servicio internos del proyecto o instalaciones.
Paisajismo	Proyecto elaborado por la Contratista en cumplimiento del contrato, que tiene como finalidad crear un ambiente estético y placentero que sea funcional como complementario de las instalaciones y acorde con el clima local a lo largo del año, no objetado oportunamente, por la entidad estatal competente para la recepción de la obra.

Mantenimiento de exteriores	
Sistemas de riego	Es el conjunto de elementos que hace posible que una determinada área pueda ser cultivada con la aplicación del agua necesaria a las plantas. El sistema de riego consta de una serie de componentes, entre ellos: aspersores, tuberías, dispositivos móviles de riego por aspersión, estación de bombeo, etc.

Limpieza, extracción de basuras y Control de Plagas	
Aseo /Limpieza de rutina	Es la que se realiza diariamente en los turnos de actividad, en las distintas áreas para mantener un grado de limpieza e higiene óptimas.
Aseo / Limpieza Profunda y/o general	Se considera aquella que se realiza periódicamente y que incluye todos los elementos de limpieza de rutina más aquellos otros establecidos para cada caso.
Basura, Desecho o Residuo	Significa cualquier residuo, desperdicio o sobrante
Cebos	Comida o artificio que la simula, que se da a los animales para alimentarlos, a los fines del control de su reproducción o para su eliminación.
Desinfección	Proceso por el cual se remueve cualquier partícula que pueda causar una infección, reduciendo el número de microorganismos presentes.
Fauna nociva	Aquellas especies de animales que, al darse ciertas condiciones ambientales, incrementan su población y se convierten en plaga, vector potencial de enfermedades infecto-contagiosas o causantes de daños a las actividades o bienes humanos.
Fumigación	Procedimiento mediante el cual se eliminan plagas con humo, gas o sustancias adecuadas y autorizadas por la Legislación aplicable.
Plagas	Vector potencial de enfermedades infecto-contagiosas o causantes de daños a las actividades o bienes humanos.

Indicadores de servicio de administración	
Administración	Significa el modelo de gestión y organización que ha de diseñar el contratista para la correcta prestación de los servicios requeridos por la entidad estatal competente.

Indicadores del servicio de alimentación	
Colación	Es aquella preparación que se consume entre comidas habituales y que incorpora alimentos naturales o elaborados tales como lácteos, frutas, verduras y cereales.
Horarios de comida	Significa los horarios acordados con la entidad estatal competente, en los cuales la contratista, atiende el comedor.
Nutricionista	Significa un profesional calificado adecuadamente para entender las necesidades de provisión de alimentos, nutrición y dieta.
Servicio de catering	Significa el servicio de provisión de alimentos para ocasiones especiales tales como una reunión, conferencia, entre otros.
Servicios de provisión de alimentos	Significa el servicio de provisión de alimentos que proporcionará la contratista conforme a los indicadores de servicio.

Indicadores de servicio de seguridad y vigilancia	
Catástrofe interna y/o externa	Hecho natural o provocado, que afecta directamente la seguridad e integridad de los usuarios, de las instalaciones y equipos de la institución.
Caseta de control de accesos	Espacio donde los vigilantes prestan el servicio de control de ingresos y egresos de alumnos, docentes, personal, vehículos, a espacios/edificios de la Institución.
Emergencia	Situación o condición que pone en riesgo la integridad de las personas.
Plan de emergencia	Acciones establecidas junto con la entidad estatal competente que tienen como fin atender y contener una emergencia.
Registro de incidentes	Registro, almacenamiento, notificación, comunicación de incidentes ocurridos.
Rondas	Patrullajes realizados por el personal de vigilancia en espacios internos o externos, propios del proyecto, en forma aleatoria y frecuente.
Seguridad de las personas	Acciones tendientes a crear y mantener un ambiente seguro que proteja los derechos de todos los usuarios de la institución.
Sistemas de tecnología	Aquellos sistemas de vigilancia que cuenten con elementos tecnológicos, equipos automatizados para garantizar la seguridad de usuarios y bienes (sistemas de control de accesos, cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV), alarma).
Vigilantes	Significa el personal de servicio de seguridad y vigilancia designado como responsable de las actividades correspondientes a cada turno establecido por la entidad estatal competente.

Indicadores de servicio de manejo de tránsito y estacionamiento	
Cajones de estacionamiento	Significa todos los espacios o áreas designadas para estacionarse.
Usuarios del estacionamiento	Significa toda persona que hace uso de las áreas asignadas para detener o estacionar un vehículo.

3. Indicadores de gestión para los procesos centrales

3.1 Indicadores de gestión para la implementación de procesos

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACION DE PROCESOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Organización para la prestación de los servicios				

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACION DE PROCESOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IG1.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de la organización.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IG1.02	El Contratista cuenta con el manual de la organización no objetado durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación exigida por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG1.03	El contratista cumple con lo establecido, en el manual de la organización no objetado durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de procedimientos administrativos por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG1.04	El contratista presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la entidad contratante, según procedimiento de revisión establecido en el contrato, toda modificación del manual de la organización, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al manual de la organización vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación exigida por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Prestación de los servicios				
IG1.05	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para no objeción por parte de la entidad estatal competente, los manuales de operación de la totalidad de los servicios requeridos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IG1.06	Los instructivos de trabajo incluidos en los manuales y programas operativos, cumplen con los requerimientos que para la prestación de los servicios se fijan en los indicadores de gestión y/o indicadores de servicios, y con toda otra condición establecida en el contrato y sus anexos, o en la normativa legal vigente.	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACION DE PROCESOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IG1.07	Los programas de rutinas mensuales incluidos en los manuales de operación se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, cuando la realidad de las prestaciones así lo demande, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a las que se proveen los servicios, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	n/a	Documentación ajustada presentada en tiempo y forma. No se reportan fallas
IG1.08	Los programas de rutinas mensuales incluidos en los manuales de operación se elaboran en formato que permita su carga en el Software adoptado para el sistema de monitoreo o seguimiento de las prestaciones.	n/a	7 d	No objeción de los programas de rutinas mensuales. No se reportan fallas
IG1.09	El contratista, cuenta con manuales de operación no objetados para la totalidad de los servicios solicitados, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG1.10	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su revisión y no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste de los manuales de operaciones y/o programas de rutinas de la totalidad de los servicios.	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG1.11	El contratista presta los servicios en cumplimiento de los programas de rutinas y manuales de operación no objetados, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG1.12	El contratista presenta para su no objeción durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el contrato, toda modificación de sus manuales de operación, antes de implementar los cambios pretendidos, una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra a los manuales de operación vigentes.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.

3.2 Indicadores de gestión para el control de procesos

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE PROCESOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Control de procesos				
IG2.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, un documento que explique su sistema, procedimientos y programa diseñados para garantizar el control de la totalidad de los servicios requeridos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG2.02	Los procedimientos de control incluidos en los manuales y programas de evaluación y control cumplen con los requerimientos que para la prestación de los servicios se fijan en los indicadores de gestión y/o indicadores de servicios, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	7 d	No objeción de los procedimientos de control por parte de la entidad estatal competente.
IG2.03	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control se registran en el centro de control, dentro de las 24 h. de completada la evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de registros operativos del centro de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG2.04	El contratista, cuenta con manuales de procedimientos de control no objetados para la totalidad de los servicios, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG2.05	El contratista cumple con los procedimientos, inspecciones y evaluaciones establecidos en los manuales y sus correspondientes programas de evaluaciones y controles, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h.	Revisión trimestral aleatoria de procedimientos de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG2.06	El contratista presenta para su no objeción durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el anexo contractual correspondiente, toda modificación de sus manuales de procedimientos de control, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra a los manuales de procedimientos de	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE PROCESOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	control vigentes.			

3.3 Indicadores de gestión para el mecanismo de seguimiento

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Centro de Control				
IG3.01	El contratista implementa, bajo su exclusiva responsabilidad, un centro de control para coordinación de todas las actividades.	Mayor -	n/a	Manual de operación del centro de control presentado en tiempo y forma.
IG3.02	A través del centro de control la Entidad estatal competente puede monitorear de forma directa todas las actividades en tiempo real, monitoreo del tránsito, detección y atención de accidentes, labores de operación y mantenimiento referidas a la prestación de los servicios, etc.	Mayor	n/a	Manual de operación del centro de control presentado en tiempo y forma. Revisión aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.03	El servicio del centro de control está disponible (para vías en el 100%) en los horarios y turnos que establezca oportunamente la entidad estatal competente para cada proyecto.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG3.04	El centro de control emite los reportes periódicos que permiten establecer si existen elementos para fijar deducciones al contratista por parte de la entidad estatal competente, según los requerimientos establecidos en los indicadores de gestión bajo el Título: “Emisión de reportes”.	Mayor	24 h.	Reportes presentados en tiempo y forma.
Asignación de recursos				
IG3.05	El contratista selecciona y presenta para su no objeción a la Entidad estatal competente el tipo y características técnicas del software de gestión para el centro de control que debe, como mínimo: • Gestionar solicitudes de servicio, lo que incluye, como mínimo: - Recibir dichas solicitudes.	n/a	7 d	Documentación presentada y recibida en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	- Asignarles N° de Reporte de manera Automática - Diligenciar cada solicitud hacia el servicio involucrado, en cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de operación no objetado del centro de control. - Permitir el seguimiento en tiempo real del status de la misma por parte del sector emisor , de la Entidad estatal competente y de los responsables autorizados del contratista, para lo cual explicita las características de las interfaces necesarias - Registrar el cierre de las mismas. • Monitorear las prestaciones programadas de la totalidad de los servicios requeridos. • Gestión y registro de encuestas de satisfacción • Emisión de reportes • Calcular, por sí o a través de la correspondiente interface con otro software específico, las deducciones que para cada tipo de falla, establece el correspondiente Anexo Contractual de mecanismos de pago.			
IG3.06	El contratista provee personal especialmente capacitado para la atención del centro de control.	Mayor	24 h.	Presentación de Manual de Operaciones del centro de control en tiempo y forma. Revisión mensual aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
IG3.07	El contratista deberá proveer insumos, equipamiento (telefonía, contacto web) y todo tipo de elementos necesarios para el correcto funcionamiento del centro de control.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
De las solicitudes de servicio cursadas al centro de control				
IG3.08	Toda solicitud de servicio contiene como mínimo los siguientes datos • Los necesarios para identificar el sector o espacio donde se detecta la falla en forma	Media	1 h.	Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del centro de control por parte de

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	indubitable. • Identificación del servicio al que se refiere. • Descripción de la falla • Personal responsable • Todo otro dato relevante.			la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.09	El centro de control recibe todas las solicitudes de servicio que emiten las diferentes áreas de servicio ya se trate de eventos responsabilidad del contratista operador o de la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.10	El centro de control caracteriza si la solicitud de servicio se origina en • Falla por evento programado • Falla por evento no programado	Media	1 h.	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.11	El centro de control atiende cada solicitud de servicio y asigna el correspondiente N° de reporte de manera automática.	Mayor	n/a	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Monitoreo de las prestaciones a través de programas de rutinas y de indicadores de mejora continua				
IG3.12	Los programas de rutinas no objetados para cada servicio son cargados en el software del centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.	Mayor	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.13	Los procedimientos de control, y los programas de evaluación y control no objetados, integrantes del sistema de control de procesos, son cargados en el software del centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.	Media	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.14	Los resultados de las evaluaciones de control de procesos son registrados en el centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente, en cumplimiento de los Indicadores de Gestión establecidos en el Documento.	Media	24 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IG3.15	Los indicadores de mejora continua son calculados por el Software a partir de la información registrada y monitoreados por el centro de control a los fines de permitir el correspondiente seguimiento por parte del sistema de control de gestión que el contratista implementa en alineación con el sistema de control de gestión.	Mayor	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Gestión y registro de encuestas de satisfacción mensuales				
IG3.16	El centro de control registra las encuestas de satisfacción integrantes del programa de encuestas no objetado, para ser implementadas en las diferentes áreas de servicio, las que están siempre disponibles para revisión por parte de la entidad estatal competente.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.17	El centro de control distribuye mensualmente, a través de la intranet institucional y mediante toda otra modalidad acordada con la entidad estatal competente, las encuestas de satisfacción correspondientes a las diferentes áreas de servicio.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG3.18	Los resultados de las encuestas de satisfacción son registrados, y están siempre disponibles para revisión por parte de la entidad estatal competente.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IG3.19	Las encuestas de satisfacción incluyen los siguientes datos como mínimo • Identificación del área y responsable de origen • Identificación de área y responsable a la que está dirigida • Personal al que está dirigido • Fecha y hora de entrega • Fecha y hora límite para hacer llegar los formularios completados al centro de control	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Gestión y registro de solicitud de quejas				
IG3.20	El centro de control registra las solicitudes y quejas de los usuarios, las que están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Reportes				
IG3.21	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el modelo de reporte mensual de desempeño, que presenta mensualmente durante el período contractual.	n/a	7 d	Documentación entregada en tiempo y forma.
IG3.22	El contratista cuenta con un modelo de reporte mensual de desempeño no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.23	El contratista cumple con lo establecido en el modelo de reporte mensual de desempeño no objetado en cada presentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	No objeción mensual de contenidos del reporte mensual de desempeño.
IG3.24	El contratista presenta para su no objeción durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del modelo de reporte mensual de desempeño, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al modelo de reporte mensual de desempeño vigente.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.25	El software del centro de control procura un reporte mensual que permita reflejar de manera fehaciente el desempeño de los servicios contratados, el que está siempre disponible para revisión de la Entidad estatal competente.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.26	El reporte mensual de desempeño, es elaborado y presentado, de acuerdo a las características y procedimiento, que para el mismo establezca el correspondiente Anexo Contractual, en base a los datos registrados por el centro de control para dicho período.	Mayor	24 h.	Revisión en tiempo y forma del reporte mensual de desempeño por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.27	El centro de control emite todos los informes y/o reportes pactados contractualmente y hace llegar a la entidad estatal competente en el tiempo y forma establecidos contractualmente.	Mayor	24 h.	Recepción de informes en tiempo y forma.
IG3.28	El centro de control emite todos los informes	Mayor	2 h.	Recepción de Informes en

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	y/o reportes adicionales requeridos por la entidad estatal competente y hace llegar a la misma en un plazo máximo de 48 h.			tiempo y forma.
Cálculo de las deducciones				
IG3.29	Los datos referidos a tiempos de rectificación, fórmulas de cálculo de deducciones y/o penalidades, y todo otro dato necesario vinculado con los mecanismos de pago establecidos en el correspondiente anexo contractual, son cargados en el software del centro de control, o en el software específico no objeción a tales fines, para el cálculo automático de las deducciones referidas a las fallas reportadas.	Mayor	n/a	Recepción y no objeción en tiempo y forma del Manual de Operaciones del centro de control Revisión mensual aleatoria de los registros y documentación del centro de control por parte de la entidad estatal competente.
IG3.30	Los tiempos de rectificación, establecidos en el correspondiente anexo contractual de mecanismos de pago, se aplican a partir de la asignación del N° de reporte.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de los registros y documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Manual de operación para el centro de control				
IG3.31	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación del centro de control	n/a	7 d	Recepción de la documentación en tiempo y forma.
IG3.32	El contratista cuenta con el Manual de Operación del centro de control no objetado, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG3.33	El centro de control presta los servicios en cumplimiento de los procedimientos detallados en el manual de operación no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.34	El contratista presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del manual de operación del centro de control, antes que implementa los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	integra a los manuales de operación vigentes.			
Interventora Externa				
IG3.35	El contratista selecciona, y presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, una consultora externa e independiente cuya función consistirá en apoyar a la entidad estatal competente en la evaluación y desempeño del contratista.	n/a	7 d	Documentación relativa a los antecedentes, conformación y capacitación de la interventoría externa Independiente, presentados en tiempo y forma.
IG3.36	El contratista asume bajo su exclusivo cargo, los gastos de contratación de la interventoría externa independiente que asesora a la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato.	n/a	n/a	No objeción del Contrato por parte de la Entidad estatal competente.
IG3.37	Dicha interventoría realiza como mínimo, seis (6) veces durante el primer año, y tres (3) veces al año, durante todo el resto del período contractual, auditorías programadas de las prestaciones y de la información y registros correspondientes a la evaluación de los niveles de servicio y al menos cuatro (4) veces al año, durante todo el período contractual, auditorías aleatorias, de la operación y de los registros y procedimientos del sistema. Los resultados de estas auditorías son informados a la Entidad estatal competente y se presume su efectividad salvo antecedentes probatorios en contrario de que dispone El contratista.	Mayor	7 d	Revisión bimestral aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente.

3.4 Indicadores de gestión para el control de gestión

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE GESTION				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Control de Gestión				
IG4.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento que detalla su sistema de control de gestión establecido en el correspondiente programa de control de gestión.	Mayor	7 d	Presentación de documentación en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE GESTION				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IG4.02	Las evaluaciones de control se realizan, como mínimo, cada tres (3) meses.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la operación por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.03	Los resultados de las evaluaciones de control se registran en el centro de control, como máximo, el 5º día hábil a partir del día de cierre del mes en que dichas evaluaciones se realizaron.	Media	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG4.04	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, la metodología diseñada para realizar el seguimiento de los indicadores de gestión, de los indicadores de servicios y de los indicadores de mejora continua.	Mayor	7 d	Presentación de documentación en tiempo y forma.
IG4.05	El contratista cuenta con sistema de control de gestión y programa de evaluaciones no objetados, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG4.06	El contratista implementa las evaluaciones establecidas en cumplimiento de los procedimientos detallados en el documento de control de gestión no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.07	El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del sistema de control de gestión, antes que implementa los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Sistema de Control de Gestión vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
Encuestas de satisfacción				
IG4.08	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el programa de encuestas de satisfacción enfocado a medir la satisfacción de los distintos tipos de usuarios. Nota: Los contenidos de las encuestas de	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE GESTION				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	satisfacción deberán ser propuestos por El contratista y evaluada su pertinencia por parte la Entidad estatal competente en función del tipo de usuario interno y externo al que estén destinados según características de cada proyecto.			
IG4.09	El contratista presenta para no objeción a la Entidad estatal competente, el último mes de cada año contractual, el correspondiente programa de encuestas de satisfacción elaborado para el año subsiguiente.	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG4.10	El contratista cuenta con un programa de encuestas de satisfacción no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.11	El contratista implementa las encuestas de satisfacción en cumplimiento del programa no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.12	El contratista presenta para su no objeción aprobación, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su programa de encuestas de satisfacción, antes que implemente los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al programa de encuestas de satisfacción vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
Control de gestión sobre los indicadores de mejora continua				
IG4.13	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, los rangos de desempeño previstos para los indicadores de mejora continua.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG4.14	El contratista mantiene su desempeño dentro de los rangos de desempeño de mejora continua no objetados, durante la totalidad de cada año contractual.	Mayor	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.15	El contratista incluye en el reporte mensual de desempeño la evolución de los indicadores de mejora continua, indicando las medidas	Mayor	24 h.	No objeción del Reporte Mensual de Desempeño.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE GESTION				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	correctivas a tomar en caso de estar por debajo del rango inferior establecido.			

3.5 Indicadores de gestión para reingeniería de procesos

INDICADORES DE GESTIÓN PARA REINGENIERIA DE PROCESOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Revisión y Re ingeniería de Procedimientos				
IG5.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento que detalla su metodología de revisión y reingeniería de procedimientos establecido en el correspondiente programa de revisión y reingeniería de procedimientos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG5.02	El contratista cuenta con documento de metodologías de revisión y re ingeniería de procedimientos y programa correspondiente no objetados, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG5.03	El contratista implementa sus acciones de revisión y re ingeniería de procedimientos en alineación con las metodologías y programa no objetados, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG5.04	El contratista presenta anualmente para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el anexo contractual correspondiente, toda modificación propuesta de las metodologías de revisión y re ingeniería de procedimientos o del programa asociado. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al documento y programa vigente.	Mayor	7 d	Recepción de Documentación en tiempo y forma. Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Re ingeniería de los procesos de las encuestas de satisfacción				
IG5.05	En el caso de que las encuestas de satisfacción arrojan un porcentaje por debajo de los establecidos para cada servicio en los indicadores de servicio, el contratista presenta a la entidad estatal competente, en un plazo	n/a	24 h.	Documentación recibida en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA REINGENIERIA DE PROCESOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	máximo de siete (7) d, después de registrados los resultados de las encuestas, un plan de acción para la corrección o re ingeniería de los procesos involucrados.			
IG5.06	El contratista implementa las acciones correctivas o de re ingeniería establecidas en el plan de acción.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Re ingeniería de los indicadores de mejora continua				
IG5.07	Si el desempeño de la Contratista se ubica por debajo del rango inferior establecido para los indicadores de mejora continua, deberá presentar a la Entidad estatal competente, como parte integrante del reporte mensual de desempeño, un plan de acción para corregirlo.	n/a	24 h.	Recepción de documentación en tiempo y forma.
IG5.08	El contratista implementa el Plan de Acción propuesto.	Mayor	24 h.	El contratista implementa el Plan de Acción propuesto.
Equipos de Innovación y Re Ingeniería				
IG5.09	El contratista administra los recursos necesarios para estructurar de manera permanente, un equipo interdisciplinario de re ingeniería de procesos, integrado por responsables autorizados del contratista y de la Entidad estatal competente, para lo cual en un plazo máximo de tres (3) meses a partir del inicio del período operativo, presenta a la misma para su no objeción: • Datos de los Integrantes propuestos • Programa de Reuniones Periódicas • Metodología de Trabajo Propuesta	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.
IG5.10	El contratista administra los recursos necesarios para estructurar de manera permanente, un equipo interdisciplinario de innovación, integrado por responsables autorizados del contratista y de la entidad estatal competente, para lo cual en un plazo máximo de tres (3) meses a partir del inicio del período operativo, presenta a la misma para su no objeción: • Datos de los integrantes propuestos • Programa de reuniones periódicas • Metodología de trabajo propuesta	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IG5.11	El contratista cumple con el programa de reuniones y las metodologías de trabajo no	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de

INDICADORES DE GESTIÓN PARA REINGENIERIA DE PROCESOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	objetados para el equipo de re ingeniería de procesos.			la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG5.12	El contratista cumple con el programa de reuniones, que se hace llegar como mínimo con una antelación quincenal al personal o autoridades convocadas, y las metodologías de trabajo no objetadas para el equipo de innovación.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG5.13	El contratista presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su listado no objetado de integrantes, programa de reuniones y/o metodologías de trabajo para el equipo de re ingeniería de procedimientos. Una vez aprobada, cualquier modificación, ésta se integra al Documento no objetado vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG5.14	El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su listado no objetado de Integrantes, Programa de Reuniones y/o Metodologías de Trabajo para el Equipo de Innovación Una vez aprobada, cualquier modificación, ésta se integra al Documento no objetado vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.

4. Indicadores de gestión para las políticas esenciales de la organización

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Política de Recursos Humanos del contratista				
IG6.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento que contiene su política de recursos humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IG6.02	El contratista cuenta con documento de política de recursos humanos no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.03	El contratista cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el documento de política de recursos humanos no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de procedimientos administrativos y operativos por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.04	El contratista presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su política de recursos humanos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al documento de política de recursos humanos vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IG6.05	El contratista presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Entidad estatal competente: • Datos personales • Antecedentes Laborales • Antecedentes de formación o estudios • Todo otro dato que la Entidad estatal competente establezca	Mayor	24 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
IG6.06	El contratista garantiza el cumplimiento de los planes y programas de inducción y capacitación no objetados, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente.
IG6.07	El contratista garantiza que los reportes de capacitación e inducción están completos y disponibles para revisión de la entidad estatal competente en todo momento a través del período contractual.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
Política de Sub Contratación				
IG6.08	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, un documento que contiene su política de sub contratación, en el que desarrolla sus criterios de alineación al respecto.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IG6.09	El contratista cuenta con documento de política de subcontratación no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.10	El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente documento de política de sub contratación no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.11	El contratista presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su política de subcontratación, antes que implemente los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Subcontratación vigente.			
Política de Dirección				
IG6.12	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento conteniendo su política de dirección, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la dirección de operaciones.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.
IG6.13	El contratista cuenta con documento de política de dirección no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.14	El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente documento de política de dirección no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.15	El contratista presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su política de dirección, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
Política de Calidad				
IG6.16	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento de políticas de calidad que incluye el plan de calidad para la prestación de los servicios.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IG6.17	El contratista cuenta con un plan de calidad de los servicios no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.18	El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente documento de política de calidad y plan de calidad no objetados, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG6.19	El contratista presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su plan de calidad, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG6.20	El contratista presenta a la Entidad estatal anualmente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, un documento con sugerencias y propuestas, destinadas a la mejora continua de su política de calidad.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.
Certificaciones				
IG6.21	El contratista obtiene, dentro del primer año a partir del inicio de operaciones, la acreditación y certificaciones de calidad nacionales e internacionales (certificaciones ISO), para sus servicios. Las mismas se mantienen durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	30 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente a partir de producida la correspondiente Certificación.
IG6.22	El contratista obtiene, dentro del primer año a partir del inicio de operaciones, la acreditación y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO), en materia ambiental aplicable a los servicios. Las mismas se mantienen durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	30 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente a partir de producida la correspondiente Certificación.
IG6.23	El contratista obtiene, dentro de los dos (2) años, a partir del inicio de operaciones, la certificación LEED, Nivel Plata (o similar) referidas a Operación y Mantenimiento. La misma se mantiene durante toda la vigencia del Contrato. Nota: Indicador bajo análisis y de	Mayor	60 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente a partir de producida la correspondiente

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	acuerdo a las características de cada proyecto.			Certificación.
IG6.24	El contratista incluye en sus programas de evaluación y control de los servicios, procedimientos destinados a asegurar que la prestación de los mismos se realiza de conformidad con las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO, LEED, etc.). Nota: Indicador en evaluación y de acuerdo a las características de cada proyecto.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente a partir de la fecha de producida la correspondiente Certificación. No se reportan fallas.
Política de Cliente				
IG6.25	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento conteniendo su política de cliente.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.
IG6.26	El contratista cuenta con un documento de política de cliente no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG6.27	El contratista cumple con lo establecido en el documento de política de cliente no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG6.28	El contratista presenta para su no objeción durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su política de cliente, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al documento de política de cliente vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.

5. Indicadores de servicios para proyectos de infraestructura hospitalaria

El objetivo específico del presente capítulo consiste en presentar para insumo de las entidades públicas una lista de indicadores para proyectos que se desarrollen bajo el esquema de asociación pública privada que involucren infraestructura hospitalaria.

1. El ajuste en la estructura y contenidos de los presentes Indicadores, deberá ser realizado, para cada proyecto específico, por la entidad estatal competente responsable del mismo.

2. En caso de que el contenido de los presentes indicadores de servicios sea diferente a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con el servicio, establecen normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos aplicables vigentes, se aplicará aquél que imponga los estándares de calidad más exigentes para la prestación del servicio.

El marco jurídico para el desarrollo de Estándares Específicos de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud está compuesto por dos grupos normativos fundamentalmente:

El primer grupo se refiere al diseño y construcción de edificios que albergan este tipo de instituciones, abordando normas de ubicación, infraestructura, sismo resistencia e instalación de servicios públicos.

El segundo grupo comprende normas que se refieren a la operación y mantenimiento de hospitales, desarrollando los aspectos que determinan el buen funcionamiento de un establecimiento que preste servicios de salud tales como, estándares de higiene, manejo de residuos, manejo de componentes anatómicos, manejo de medicamentos y equipos médicos, servicios de urgencias, hospitalización, cirugía, servicios generales, servicios administrativos, servicios públicos, entre otros.

Las instituciones prestadoras de salud deben dar cumplimiento a los criterios de calidad definidos por el Gobierno, para acreditarse de acuerdo al Sistema Único de Acreditación en Salud, cuya creación se estableció en los artículos 186 y 227 de la ley 100 de 1993 y desarrollados por el Decreto 1011 de 2006, contentivo del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

5.1 Indicadores de servicio para la operación del recurso físico

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA				
INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN EN LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de mantenimiento y reposición integral así como con las recomendaciones de los fabricantes o proveedores de equipamiento, equipos, mobiliarios no clínico, accesorios, materiales. Ver Marco Jurídico para la Batería de Indicadores de Hospitales de este mismo documento. Punto: 2.	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral				
IS1.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación del servicio de mantenimiento y reposición integral, que contiene como mínimo: • Programa de rutinas mensuales • Manuales de uso de los fabricantes • Programa anual de mantenimiento preventivo • Programa de reposición integral para el primer año de Operación.	n/a	**7 d**	**Documentación recibida en tiempo y forma**
IS1.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS1.04	Los programas de rutinas mensuales de mantenimiento y reposición integral se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA				
INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN EN LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	correcta operación conjunta.			
IS1.05	El contratista cuenta con el manual de operación y programas no objetados para el servicio de mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones, en los programas de rutinas mensuales y en los programas de reposiciones, del servicio de mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.07	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su manual de operaciones y/o programas del servicio, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al manual de operación o programas vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones, programas de rutinas y programas de reposiciones del servicio de mantenimiento y reposición integral.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
Recursos humanos				
IS1.09	El contratista provee durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.10	El contratista asigna durante toda la	n/a	n/a	No objeción de manual de

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA				
INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN EN LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	vigencia del contrato, como responsable del servicio de mantenimiento y reposición integral a un profesional ingeniero matriculado, con no menos de diez (10) años de experiencia laboral y cinco (5) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de mantenimiento de infraestructura en Edificios para la Salud (Hospitales)			organización por parte de la entidad estatal competente No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS1.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos no objetados, que integran el manual de operación del servicio de mantenimiento y reposición integral: • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.12	El personal del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA				
INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN EN LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Uso de casco de protección • Uso de guantes de protección contra riesgos mecánicos • Tapaboca protector (cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera) • Protección auditiva(cuando la tarea así lo requiera) • Protección lumbar			
Recursos físicos				
IS1.13	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, elementos de protección personal, insumos, materiales, señalización, herramientas y equipos necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.14	El contratista provee entre otros y sin limitarse los siguientes elementos: • Tapias • Andamios • equipos de medición • maquinarias	Mayor	1 hora	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA				
INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN EN LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• equipos y aparatos necesarios para el trabajo. • materiales, accesorios • Toda otra equipo establecido en el Contrato			
IS1.15	El contratista cuenta con espacios y talleres específicos y acordes a la envergadura del proyecto, y en óptimo estado de mantenimiento y limpieza, para realizar el mantenimiento de elementos de la infraestructura y del mobiliario que requieran ser trasladados para realizar las tareas de reparación y/o mantenimiento	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.16	El servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control. Nota: Según características generales descriptas en el Punto: 1. Introducción Conceptual	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.17	El contratista cuenta con listado de insumos, materiales, herramientas y equipos aprobados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente, para el servicio.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Provisión y almacenamiento de materiales, insumos, herramientas, equipos				
IS1.18	El Contratista planea el aprovisionamiento de los insumos, materiales, accesorios, herramientas y equipos necesarios para el servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.19	El contratista garantiza un alto nivel de calidad de los insumos, materiales, accesorios necesarios para el servicio, mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.20	El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, materiales, accesorios	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA				
INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN EN LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	herramientas y equipos del servicio			No se reportan fallas
IS1.21	El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos, materiales, accesorios, herramientas y equipos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.22	Todos aquellos insumos, materiales, equipos, en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.23	El contratista asegura óptimas condiciones de mantenimiento, orden, limpieza, grado de humedad, temperatura y cualquier otro requerimiento exigido por los fabricantes, para el almacenamiento de los insumos, materiales, equipos, herramientas del servicio.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.24	Los insumos, herramientas y equipos del servicio, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y limpieza, y bajo llave a cargo de personal responsable	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.25	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y etiquetado de los envases de distintos productos químicos utilizados por el servicio	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.26	El contratista garantiza el control permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del servicio especialmente nocivos o peligrosos	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.27	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento y limpieza de estanterías y todo tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos, materiales, herramientas y equipos.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.28	Se utilizan recipientes herméticos, limpios, y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos que han sido retirados de su	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA				
INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN EN LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	envase original.			No se reportan fallas
IS1.29	Se utiliza un software de gestión de stocks que permite llevar al día el stock de materiales, insumos, herramientas y equipos. Éste tiene establecidos los stocks de reposición y el stock mínimo.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

5.1.1 Indicadores para la operación de sistemas, instalaciones y equipos

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.30	El contratista implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas, equipamiento estándar y de seguridad	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.31	El contratista organiza las prestaciones de rutinas diarias de chequeo del buen funcionamiento y puesta en marcha (cuando corresponda), de las instalaciones, sistemas,equipamiento estándar y de seguridad, en concordancia con el Programa de rutinas mensuales no objetado.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.32	El contratista realiza rutinas de chequeo, como mínimo cada cuatro (4) h, de los parámetros del sistema de control central automatizado de las siguientes instalaciones: • instalación eléctrica: sistemas de distribución, iluminación, Corrientes débiles • Instalación hidrosanitaria: sistemas de agua, drenaje y servicios sanitarios, Plantas de tratamiento, etc.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Instalación de aire acondicionado y/o calefacción • Instalación de gas y/o de cualquier otro combustible según los requerimientos del proyecto definitivo. • Instalación de gases Clínicos • Subsistema de Correo Neumático • Alarmas • sistemas contra incendio • sistemas de seguridad y vigilancia • Otros definidos en el proyecto definitivo			
IS1.33	El contratista realiza, dos veces por día, como mínimo dos (2) h antes del comienzo de las actividades diarias de la institución, o en los horarios establecidos para cada proyecto, una recorrida general por los sectores y/o espacios del proyecto, verificando el correcto funcionamiento de las instalaciones, sistemas y equipamiento y /o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponden.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.34	con base en a los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del sistema de control y de la recorrida, El contratista procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer en un tiempo máximo de treinta (30) min, el correcto funcionamiento de todo sistema, instalación o equipo del proyecto.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Mantenimiento preventivo (Aplica a todos los rubros)				
Generalidades				
IS1.35	El contratista garantiza un servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral de todos los espacios interiores y exteriores, de alta calidad, oportuno y proactivo, asegurando la plena disponibilidad de los componentes involucrados y las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, condiciones de imagen y seguridad definidas en el proyecto definitivo, así como la prevención de fallas posibles, mediante el cumplimiento de los programas de mantenimiento preventivo y de los Procedimientos correctivos y de contingencia, correspondientes, durante	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro o tema	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	toda la vigencia del Contrato.			
IS1.36	El contratista garantiza que todos los espacios donde se realizan rutinas de mantenimiento se mantienen seguros durante la realización de dichas actividades	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.37	En el sector donde se realizan las tareas se coloca señalización aprobada antes de comenzar las actividades, se mantiene durante las mismas y se retira una vez finalizada	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.38	El contratista garantiza que todos los espacios donde se ejecutan tareas de mantenimiento se dejan en óptimas condiciones de seguridad, aseo, funcionalidad y operación	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.39	En caso de que las actividades de mantenimiento preventivo programado, afecten la operación y funcionalidad del Hospital y sus usuarios, El contratista solicita al representante autorizado de la entidad estatal competente, el correspondiente permiso para trabajar..	Mayor	n/a	Revisión periódica de prestaciones operativas No se reportan fallas
IS1.40	El contratista se compromete a verificar y gestionar las garantías de materiales, accesorios, equipos, mobiliario, y de todo otro elemento componente de la infraestructura, durante la toda la vigencia del contrato.	Media	24 h	Revisión periódica de prestaciones operativas No se reportan fallas
IS1.41	El contratista registra en el sistema informático los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, con el objetivo de elaborar el historial correspondiente, indicando mínimamente: • Responsables de la tarea realizada • h hombre asignadas a la actividad • Especificaciones de las tareas de mantenimiento realizadas • materiales, repuestos, insumos utilizados • Resultados obtenidos • Desempeño y requerimientos históricos de mantenimiento • Otra información relevante	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros operativos por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.42	El contratista entrega al Representante de la entidad estatal competente establecido, quince (15) días antes de finalizado cada mes contractual, un Cronograma de las actividades de mantenimiento a realizar, el mes subsiguiente, en los distintos áreas de servicio y espacios interiores y exteriores que incluya como mínimo: • Descripción de actividades de mantenimiento en congruencia con el Programa de mantenimiento preventivo no objetado • En caso de modificaciones con lo establecido en el Programa de mantenimiento preventivo no objetado, indicación de horarios propuestos, alcances de todo tipo de cambios (Personal a cargo, procedimientos, etc.) • Solicitud de permisos de trabajo • Toda otra información que sea relevante	Mayor	24 h	Documentación recibida en tiempo y forma
IS1.43	El contratista realiza y completa las actividades de mantenimiento según los turnos, y horarios de acceso acordados, para cada sector o área de actividad, excepto cuando la entidad estatal competente lo solicite o autorice de manera diferente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.44	El contratista provee el servicio sin interrumpir las actividades habituales y de acuerdo a la disponibilidad de los sectores y espacios interiores y exteriores del Hospital.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.45	El contratista realiza, además de las tareas de mantenimiento preventivo planificado detalladas en los correspondientes programas, actividades diarias de Inspección, control y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc, planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.46	El contratista entrega equipos y/o	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	mobiliario sustitutos, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación, durante toda la vigencia del contrato. NOTA: Los equipos y/o mobiliarios a proveer en sustitución de los afectados, deberán ser definidos en cada estructuración, de acuerdo con las particularidades del proyecto.			las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.1.2 Indicadores para el mantenimiento de la infraestructura general

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA GENERAL (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Obra gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores				
IS1.47	El contratista garantiza que la edificación cumple con las condiciones establecidas en la Ley 400 de 1997, para construcciones sismo resistentes y con el Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente NSR-10.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.48	El personal del servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma al menos una vez por semestre	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.49	El personal del servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma cuando se produzca de magnitud igual o superior a 5 grados de la escala Mercalli	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.50	El contratista garantiza que los elementos estructurales mantengan sus propiedades estructurales de construcción, así como todos los elementos de protección definidos en el proyecto definitivo	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Terminaciones interiores y exteriores				
IS1.51	El personal del servicio realiza inspecciones quincenales en los elementos de terminación interiores de piso, escaleras, revestimientos, y sus elementos constitutivos	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.52	El personal del servicio realiza inspecciones semestrales como mínimo, en los elementos de terminación exteriores de fachada, veredas, calzadas y sus elementos constitutivos	Media	28 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.53	El contratista garantiza la reposición o reparación de diferentes tipos de	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA GENERAL (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	terminaciones en caso de que sus elementos constitutivos presenten defectos, riesgo de desprendimiento o comprometan la continuidad de la superficie y/o la seguridad de las personas.			entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.54	El contratista realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el proyecto definitivo	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.55	El contratista reemplaza paños o superficies completos de los elementos de terminación, a fin de lograr la continuidad formal y estética de los mismos	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.56	El contratista asegura que en caso en que se habiliten vías provisorias a causa de reparación de pisos, las mismas contemplen las condiciones mínimas establecidas para personas con discapacidad, por la Ley Colombiana 361 de 1997, Cap. II y las Normas Técnicas Colombianas vigentes y Resoluciones del Ministerio de Salud Nº 4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.57	El personal del servicio realiza la pintura integral de muros y carpinterías, al menos, cada 3 años	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.58	El contratista garantiza que de detectarse la aparición de humedad en muros, pisos u otros elementos componentes de la infraestructura se procede, en un tiempo máximo de una (1) hora a analizar las causas de la misma, a realizar un informe técnico y a elaborar el cronograma de acciones tendientes a solucionar la causa y los daños provocados.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Carpinterías, ventanas, vidrios				
IS1.59	El personal del servicio realiza como mínimo inspecciones mensuales del estado y funcionamiento de las puertas, ventanas, persianas y sus elementos	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA GENERAL (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	constitutivos			No se reportan fallas
IS1.60	El personal del servicio repone los vidrios dañados en un plazo no mayor a las 24 h contadas a partir de la solicitud del requerimiento en el centro de control.	Media	8 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.61	El personal del servicio retira los vidrios quebrados en un tiempo no superior a 1 hora contada desde la solicitud del requerimiento en el centro de control	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Techos, cubiertas, canaletas, desagües pluviales				
IS1.62	El contratista realiza limpieza de cubiertas y todos sus elementos componentes, con una frecuencia mínima semestral	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.63	El personal del servicio aplica pinturas en las cubiertas y sus elementos componentes donde corresponda, según el proyecto definitivo, con la frecuencia establecida por el fabricante para cada caso	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas. No se reportan fallas
IS1.64	El personal de servicio realiza la revisión de la impermeabilización de las cubiertas y el sellado de las juntas con una frecuencia mínima semestral	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.65	El personal de servicio limpia y mantiene las canaletas y desagües pluviales con una frecuencia mínima mensual	Media	2 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Baños				

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA GENERAL (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.66	El contratista realiza rutinas de chequeo de los baños, con la frecuencia mínima mensual, como mínimo, de los siguientes elementos: • Mesadas • Bachas • Espejos • Grifería • Jaboneras • Toalleros • Secadores de manos • Contenedores de residuos • Puertas de boxes • Inodoros • Tablas de inodoros • Porta rollos de papel higiénico • Mingitorios • Tanques • Válvulas • Humedades y filtraciones • Cambiadores de bebes • Barrales para discapacitados	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.67	El contratista garantiza la reposición o reparación de diferentes elementos de los baños, en caso de que estos presenten defectos.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA GENERAL (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS1.68	El contratista realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el proyecto definitivo	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.69	El contratista realiza recorridas de los baños, con la frecuencia mínima diaria, para realizar trabajos de destapación.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.1.3 Indicadores para el mantenimiento del mobiliario

MANTENIMIENTO DEL MOBILIDARIO FIJO Y MÓVIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.70	El contratista toma como modelo y referencia para el diseño y provisión del mobiliario en función de los espacios definidos por proyecto definitivo, el manual de espacios físicos para la atención y servicio al ciudadano en la administración pública, elaborado por El Departamento Nacional de Planeación, a través de su programa de nacional de servicio al ciudadano –PNSC- y el Programa de Renovación de la Administración Pública.	n/a	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.71	El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento preventivo de la totalidad del mobiliario fijo y móvil, con una frecuencia mínima trimestral, con el fin de mantener la estética, funcionalidad y la imagen corporativa de la institución.	Media	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.72	El contratista entrega mobiliario sustituto, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	24h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.73	El contratista garantiza que todos los recambios de elementos, piezas, repuestos y/o accesorios que utiliza en las tareas de mantenimiento y reparación correspondan a unidades originales y de idénticas y/o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante	Mayor	72h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Mobiliario fijo o asociado a la infraestructura				
IS1.74	El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral, a los muebles que contengan madera, metal, acero inoxidable u otros materiales como elemento constitutivo tales como: estantes, muebles bajo mesada, armarios, muebles colgantes, mesones de atención, bibliotecas	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.75	El personal del contratista realiza el	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de

MANTENIMIENTO DEL MOBILIDARIO FIJO Y MÓVIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	cambio o reparación elementos dañados, encolado, barnizado, anclaje a muros, limpieza y lubricación, retiro de óxido, pintura, revisión y repaso de soldaduras, según sea el resultado de la inspección realizada			las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.76	El personal del contratista reemplaza, cuando proceda según surja de las actividades de inspección, ruedas, tiradores, manijas, partes y piezas constitutivas de los mobiliarios que conforman el proyecto definitivo	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Mobiliario móvil				
IS1.77	El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral.	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.78	El personal del contratista realiza el cambio o reparación elementos dañados, partes, piezas, repuestos, componentes y accesorios, según corresponda, permitiendo el pleno funcionamiento y operatividad del mobiliario, garantizando la seguridad de los usuarios de los mismos.	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.1.4 Indicadores para el mantenimiento de instalaciones, sistemas y equipos

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.79	El contratista realiza el mantenimiento preventivo de las instalaciones, sistemas y equipos con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes programas de mantenimiento preventivo no objetados, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro o tema	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	instalaciones, sus sistemas, elementos componentes y equipamiento estándar o como lo determinen el Contrato: • instalación eléctrica: Sub estación (si la hubiera), plantas generadoras (o grupos electrógenos), sistemas y redes de alimentación de media y baja tensión, sistemas de distribución, Iluminación • Corrientes débiles: Instalación de Cableado estructurado, telecomunicaciones, sistemas de Informática(asociados a las instalaciones de telecomunicaciones); megafonía y sonorización; señalización y turno magnético; circuitos abierto y cerrado de TV, • instalaciones de sistemas tecnológicos de seguridad, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios • Instalación sanitaria: sistemas de agua potable, alcantarillado, riego • Instalación de gas y/o de cualquier otro combustible según los requerimientos del proyecto definitivo, sistema de distribución y almacenamiento, planta de almacenamiento, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios • Instalación de aire acondicionado, salas de máquinas, sistema de distribución, terminales, equipos y accesorios • sistemas Contra Incendio, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios • Sistema de transporte Vertical • Instalación de gases Clínicos • Sub Sistema de Correo Neumático • Sistema automatizado y Control Centralizado • Planta de emergencia • Salas de Máquinas • equipos industriales • Todo otro tipo de elemento pertinente			

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	definidos en el proyecto definitivo y/o establecido en el Contrato.			
Instalación y equipamiento del sistema de energía e iluminación artificial (Según normas colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994. Según Código Eléctrico Colombiano (NTC-2050, de 1998, sección 517) y en el Reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2007 del Ministerio de Minas y Energía, para instalaciones Eléctricas en Hospitales) (Según normas eléctricas internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos)				
IS1.80	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que el sistema de suministro eléctrico esté básicamente compuesto por dos empalmes en media tensión (MT), respaldado por un sistema de generación de emergencia propio, a gas combustible o petróleo, que permita la continuidad del servicio ante interrupciones del suministro comercial	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.81	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que el sistema de generación esté diseñado para la potencia prime, (potencia nominal). El número de unidades generadoras y la potencia de las mismas será definido por el proyecto definitivo	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.82	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que el sistema de generación de emergencia garantice el 100% de su potencia prime y el respaldo del 100% del consumo del Hospital, por medio de grupos electrógenos y por medio de UPS (Uninterrupted Power System) estáticas y dinámicas en los lugares que se definan en el proyecto definitivo.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.83	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que la UPS (Uninterrupted Power System) dinámica provee de energía a equipos sensibles, con requerimientos de ininterrumpibilidad de baja o alta potencia y sin soporte de	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	vida. (Familias de equipos médicos de Imágenes, equipos de laboratorio, equipos informáticos, de telecomunicaciones, industriales)			
IS1.84	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que la UPS (Uninterrupted Power System) estática provee de energía a equipos con consumos críticos y/o de alto riesgo de vida, de ininterrumpibilidad de baja potencia y para soporte de vida.(equipos médicos ubicados en Unidades de Pacientes Críticos pediátrica, de adultos, urgencias, Quirófanos, Salas de parto, recuperación)	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.85	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que el sistema de generación de emergencia responde dentro de los 20 segundos de producida la interrupción del suministro en áreas generales y 10 segundos en áreas críticas que implique riesgo de vida a los pacientes o de equipamientos médicos críticos (laboratorios, etc.)	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.86	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, una autonomía de 10 min para las UPS o sistemas de respaldo	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.87	El dimensionamiento del o los estanques de combustibles de reserva de petróleo para los grupos electrógenos se realiza considerando un funcionamiento modalidad Prime, y se calculan como mínimo para una autonomía de 48 h.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.88	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, a través del diseño de la configuración de ductos de barras permitir sostener el abastecimiento de la red, frente a la desconexión o falla de un empalme por tiempo estimado de reparación	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.89	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, proveer la alimentación eléctrica a todos los sistemas y/o equipos médicos, industriales, informáticos y otros que incluya el proyecto definitivo, en las condiciones de calidad, estabilidad y potencia cumpliendo con las normas y requisitos particulares que requieran esos sistemas y/o equipos, de acuerdo a los requerimientos de los fabricantes	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.90	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, la provisión y el mantenimiento de Transformadores de aislación instalados como mínimo en los siguientes recintos asistenciales, dependiendo del proyecto definitivo: Unidades de Paciente Crítico Adultos-Pediátrico- Neonatología, Urgencias, Salas de Parto, Quirófanos, Áreas de Recuperación, y cualquier otro espacio donde sea requerido por la entidad estatal competente	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.91	El contratista garantiza la instalación de la puesta a tierra y la aislación de los equipos médicos que lo requieran, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.92	El contratista realiza, con una frecuencia mínima mensual, inspecciones con el objetivo de garantizar la calidad de la energía provista, y el mantenimiento de los equipos conforme las recomendaciones de los fabricantes, incluyendo ajustes, reposiciones y/o reemplazos	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.93	El contratista realiza inspecciones visuales y estructurales de los distintos elementos que conforman el sistema eléctrico con una frecuencia mínima semestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.94	El contratista efectúa inspecciones diarias	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	de funcionamiento, mantenimiento de rutina y funcionamiento en vacío de los grupos electrógenos, Sub estaciones (si la hubiera), Tableros de Transferencia, Tableros eléctricos Generales, UPS, Transformadores de Aislación verificando correcto funcionamiento de las alarmas y procediendo a su reparación si corresponde, según el Programa de mantenimiento preventivo no objetado			las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.95	El contratista efectúa mantenimiento de los grupos electrógenos, con una frecuencia semestral como mínimo, a través del servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.96	El contratista realiza el reemplazo de las baterías de los grupos electrógenos al menos una vez cada 2 años.	Mayor	30 d	Revisión periódica de prestaciones operativas No se reportan fallas
IS1.97	Los tanques de combustible de los grupos electrógenos se encuentran por encima del 80% de su carga máxima.	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.98	El contratista realiza la purga de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez al mes.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.99	El contratista realiza el reemplazo de 100% del combustible de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez cada 6 meses	Mayor	15 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.100	El contratista realiza la limpieza de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez al año.	Mayor	30 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.101	El contratista realiza pruebas de funcionamiento del sistema de transferencia automática al sistema de energía de emergencia del Hospital al menos una vez cada 6 meses.	Mayor	15 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.102	El contratista realiza pruebas en vacío de	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	los grupos electrógenos al menos una vez cada 30 d.			las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.103	El contratista realiza el mantenimiento, las UPS con una periodicidad mínima mensual, por el servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor; incluyendo las mediciones de carga de las baterías	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.104	El contratista realiza el reemplazo de las baterías de las UPS al menos una vez cada 4 años.	Mayor	6 meses.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.105	El contratista revisa y monitorea semanal y quincenalmente las condiciones de uso de los artefactos y las instalaciones eléctricas de uso habitual del personal del Hospital, realizando el mantenimiento, reemplazos y correcciones pertinentes	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.106	El contratista efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, que garantice el correcto estado de las bandejas y canaletas eléctricas murales, cajas eléctricas, de acuerdo al proyecto definitivo	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.107	El contratista mantiene el sistema de pararrayos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.108	El contratista realiza el mantenimiento de los Interruptores generales de BT, Interruptores de MT y Transformadores, con una periodicidad mínima anual, de acuerdo a los requerimientos del fabricante.	Mayor	15 d.	Revisión aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.109	El contratista mantiene el sistema de PAT (puesta a tierra) de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad.	Mayor	15 d.	Revisión aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.110	El contratista realiza mediciones termográficas de tableros eléctricos,	Mayor	15 d.	Revisión aleatoria de las operaciones por parte de la

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	transformadores, y conexiones eléctricas de equipos al menos una vez cada 6 meses.			entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.111	El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima semestral de todas las luminarias y sus mecanismos de encendido y apagado. Incluyendo su reparación, reposición y/o reemplazo de los elementos defectuosos.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.112	El contratista realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima trimestral a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el proyecto definitivo y proponer las acciones correctivas cuando correspondan. (Ver Condiciones ambientales; del presente Documento)	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Instalación y equipamiento de corrientes débiles (Según normas colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994. Según Código Eléctrico Colombiano (NTC-2050, de 1998, sección 517) y en el Reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2007 del Ministerio de Minas y Energía, para instalaciones Eléctricas en Hospitales) (Según normas eléctricas internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos; Recomendaciones del IEEE Institute of Electrical and Electronic Engineers; Recomendaciones del ICEA Insulated Cable Engineers Association; Normas Europeas sobre protecciones eléctricas, UNE EN				
IS1.113	El contratista provee, instala y garantiza el mantenimiento y la operación de como mínimo los siguientes subsistemas, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato: • Cableado estructurado - telecomunicaciones • megafonía y sonorización • Alarma de Paro • Llamado de Enfermera • señalización y turno magnético • Antenas de TV, circuitos abierto y cerrado de TV	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
Subsistema de cableado estructurado– telecomunicaciones (Norma TIA/EIA-568)				

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.114	El contratista se compromete al diseño y desarrollo de canalizaciones, cableado y equipamiento e instalación para habilitar una red de voz y datos, tanto cableada como inalámbrica, Full IP en categoría 6 o superior vigente, con enlace primario y respaldo de fibra óptica mono modo, red inalámbrica, video conferencia y telefonía IP, como mínimo, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.115	Programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes instalaciones, sus sistemas y elementos componentes: • sistemas de telefonía externa e interna: equipos e instalación para transferencia de llamadas, conmutadores, intercomunicadores, aparatos telefónicos, racks, cajas murales • Enlace a la red externa de telecomunicación • Enlace externo a internet, ya sea por medio óptico, cable, u otro • Intercomunicación de las redes internas • servicio de teleconferencia • Operación del centro de control • Cableados y accesorios • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el proyecto definitivo y/o establecido en el Contrato.	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.116	El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.117	El contratista garantiza que el sistema de Cableado estructurado–telecomunicaciones se encuentra en servicio.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Subsistema de megafonía, llamado de pacientes y sonorización				
IS1.118	El contratista se compromete a ubicar las señales de música ambiental, llamado de pacientes y audio mensaje, según el proyecto definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato. Las centrales de los equipos emisores se ubican en la sala de automatización y de control centralizado	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.119	El contratista implementa el llamado de pacientes a través del sistema de megafonía desde cada box de atención de pacientes y la sala de espera respectiva; desde todos los recintos que reciban un paciente proveniente de la sala de espera, como consultas médicas, salas de Rayos, cualquier examen o procedimiento, toma de muestra y box dental; el servicio de urgencia, desde la estación de enfermería a la sala de espera, entre otros recintos, según el proyecto definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.120	El contratista provee e instala los dispositivos necesarios, tales como, cableados y micrófonos, entre otros, para que desde cada box y/o sala de atención o tratamiento se llame al paciente que se encuentra en la sala de espera, según el proyecto definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.121	El contratista realiza el mantenimiento preventivo de las instalaciones, sistemas, equipo y equipamiento con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes instalaciones, sus sistemas y elementos componentes: • Sistema de megafonía	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• sistemas de altavoces • Micrófonos • Circuitos abiertos • Parlantes • Software • Cableados y accesorios • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el proyecto definitivo y/o establecido en el Contrato.			
IS1.122	El contratista efectúa las inspecciones y el mantenimiento del sistema de megafonía, sistemas de altavoces, micrófonos, circuitos abiertos , parlantes, software, entre otros, al menos una vez cada tres meses, según el programa anual presentado	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.123	El contratista mantiene al menos cada 6 meses, los software y sistemas que se incluyan en el sistema de sonido de acuerdo a recomendaciones del fabricante	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.124	El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.125	El contratista realiza recorridas al menos una vez al día de chequeo del sistema.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.126	El sistema de sonido se encuentra en servicio las 24 h. del día	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.127	El contratista es responsable de proveer los servicios de música ambiental a través de empresas proveedoras de estos servicios debidamente autorizados por la autoridad competente	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.128	El contratista efectúa mensajes solicitados	Media	1 h.	Revisión mensual aleatoria de

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	por usuarios autorizados del Hospital, cuando corresponda, por ejemplo el llamado a pacientes desde las áreas de atención			las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Subsistema de alarma de paro				
IS1.129	El contratista se compromete a proveer, instalar y mantener el Sistema de Alarma de Paro en los recintos asistenciales definidos en el proyecto de arquitectura definitivo contenido en las correspondientes Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.130	El contratista realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a la recomendaciones y pautas del fabricante	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.131	El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.132	El contratista realiza recorridas al menos una vez al día de chequeo del sistema.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.133	El contratista mantiene el 100% del sistema de Alarma de Paro en servicio.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.134	El sistema de Alarma de Paro se encuentra en servicio las 24 h. del día	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Subsistema de llamado de enfermera				
IS1.135	El contratista se compromete a proveer, instalar y mantener el Sistema de Llamado de Enfermeras en los recintos asistenciales definidos en el proyecto de arquitectura definitivo contenido en las	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	correspondientes Contrato.			
IS1.136	El Sistema de Llamado de Enfermeras permite realizar las siguientes funciones: • Llamado normal de habitación. • Tranquilización de llamado en espera de atención. • Presencia de personal clínico en la habitación. • Llamado de urgencia de enfermera desde la habitación. • Llamado urgencia de baño. • Alarma bio-médica. • Reenvío de llamado. • Secreto de habitación. • Alarma de robo cordón pera de llamado. Comunicación desde la estación de enfermería en modo manos libres o por citófono. • Comunicación manos libres desde la habitación. • Transferencia de llamadas a otras estaciones. • Visualización de llamado, presencia de enfermera en pasillos. • Deberá contar con interface para conexión de impresora. • Llamado de personal por código de colores.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.137	El contratista realiza el mantenimiento del sistema de llamado de enfermera, tanto de sus instalaciones como del equipamiento, incluyendo, a lo menos, los siguientes elementos: canalización, cableado, central, aparatos intercomunicadores y todos sus accesorios, consola de llamadas, pulsadores, canceladores, micrófonos, altavoces, lámparas de señalización, kit de alimentación del sistema de llamado con sus fuentes de poder, filtro, baterías, entre otros. Este mantenimiento deberá efectuarse conforme a las	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	recomendaciones y pautas del fabricante.			
IS1.138	El contratista garantiza que el sistema esté operativo debiendo cumplir con un tiempo de operación mínimo de un 98% semestral para cada consola ubicada en las respectivas estaciones de enfermería, en conformidad al proyecto definitivo	Mayor	48h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.139	El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.140	El contratista realiza recorridas al menos una vez al día de chequeo del sistema.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.141	El sistema de Llamado de Enfermeras se encuentra en servicio las 24 h. del día	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Subsistema de turno magnético, señalización electrónica				
IS1.142	El contratista se compromete a proveer en las salas de espera de pacientes y en todo otro espacio indicado según el proyecto definitivo, el sistema de turno magnético, dispensador de número y visor electrónico, con indicador de módulo de atención ubicado en la zona de atención respectiva, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.143	El contratista realiza el mantenimiento de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, entre otros, según las recomendaciones y pautas del fabricante o al menos cada 3 meses	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.144	El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS1.145	El contratista realiza recorridas al menos una vez al día de chequeo de funcionamiento del sistema.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.146	El sistema de turno magnético se encuentra disponible durante los horarios de atención de cada área donde se presta el servicio	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Sistema de circuito abierto de TV y cable- circuito cerrado de televisión (CCTV)				
IS1.147	El contratista se compromete a implementar el sistema de recepción y distribución de señales de TV provenientes de las señales de televisión abierta y gratuita disponibles, las señales provenientes de las empresas que distribuyen TV Cable, así como la distribución de señales de programas de difusión e información pregrabados para la inducción e información del público usuario y pacientes, siempre condicionado a lo establecido para el proyecto por el Contrato	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.148	El contratista provee un sistema de monitoreo de circuito cerrado de televisión que cubre los espacios definidos por el proyecto definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.149	El contratista provee un sistema de monitoreo de Pacientes el cual cubre los espacios, salas, habitaciones, definidos por el proyecto definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.150	El CCTV, tiene la capacidad para recibir las imágenes de las cámaras, dispuestas según los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que se graban en un disco duro interno, conectado a red LAN, por lo cual se puede observar las	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	imágenes o reproducirlas en computadoras habilitadas mediante un software.			
IS1.151	El contratista garantiza la operación continua del 100% de los equipos del sistema de CCTV instalados en el edificio	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.152	El contratista chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente programa de rutinas del servicio No Objetado, los parámetros de funcionamiento de los sistema de monitoreo (CCTV), a través del sistema de control central automatizado.	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.153	El contratista realiza el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, cámaras de CCTV, y demás elementos componentes de los sistemas, según las recomendaciones y pautas del fabricante.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.154	El contratista realiza inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las pantallas de TV afín de evitar riesgos de caída	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de seguridad tecnológica (Según normas colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994. Según Código Eléctrico Colombiano (NTC-2050, de 1998, sección 517) y en el Reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2007 del Ministerio de Minas y Energía, para instalaciones Eléctricas en Hospitales) (Según normas eléctricas internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos; Recomendaciones del IEEE Institute of Electrical and Electronic Engineers; Recomendaciones del ICEA Insulated Cable Engineers Association; Normas Europeas sobre protecciones eléctricas, UNE EN)				
IS1.155	El contratista calcula, provee, instala y garantiza el mantenimiento de los siguientes sistemas, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato: • sistema de control de acceso - sistema de intrusión	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	- Sistema de Asistencia del personal • sistema de monitoreo (CCTV)(ver instalaciones de Corrientes débiles, Subsistemas de Circuito Cerrado de Televisión)			
Sistema de control de accesos				
IS1.156	El contratista se compromete a implementar un sistema de control de accesos y sistema de intrusión con las siguientes características: • Controla y registra el ingreso a zonas consideradas críticas o de resguardo, a través del bloqueo de las puertas de acceso, entre otras a las siguientes áreas: - Áreas de Pabellones de Internación - Áreas de Cuidados Intensivos, Neonatología, etc. - Salas de tableros generales - Áreas de caja y donde se recaude dinero - Dirección del establecimiento - Salidas al exterior no públicas y salidas de escape - Almacenes - Otras definidas de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato • Permite el acceso a los sectores restringidos sólo del personal autorizado a través de, entre otros, los siguientes elementos: - Lectora de acercamiento - Chapa electromagnética - Botones desbloqueadores - Unidad controladora • El sistema de puertas permite el libre desplazamiento desde el interior (escape). • Las puertas protegidas cuentan con cerraduras magnéticas, con una resistencia al impacto de 300 kg, con cierrapuertas hidráulicos y detectores de abertura.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Cada puerta y unidad controlada está integrado a través de interface de comunicación con el sistema de automatización y control centralizado • El sistema de control de acceso considera una entrada de alarma del Sistema de detección de Incendio en sala de control centralizado que desbloquee las puertas controladas para permitir el libre escape. • Sensores de movimiento, de ruptura de cristales y pulsadores de pánico integrados al sistema de control de accesos, colocados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.(entre otros espacios, donde se manejen valores o documentación confidencial).			
IS1.157	El contratista se compromete a implementar un sistema de control de accesos de personal, compuesto por, entre otras: • Lectora biométrica digital • Lectora de tarjetas • Relojes de control de acceso y asistencia emplazados en los accesos de personal, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.158	El contratista instala unidades de control de acceso (ACUS) necesarias para el funcionamiento del sistema de control de acceso y sistema de intrusión, y control de asistencia de personal que tendrán una capacidad de retener información generada en las lectoras de no menos de 5000 transacciones diarias, equipadas con baterías de emergencia con duración de 2 h y conectada a la red LAN del edificio para su integración al sistema de automatización y control centralizado	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
Sistema de monitoreo de CCTV				

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.159	El contratista se compromete a ubicar e instalar cámaras de CCTV, fijas IP y s con sistema de zoom y domo, en los siguientes puntos como mínimo, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato: • Áreas exteriores: - Patios de acceso, áreas de descarga de camiones, morgue. - Accesos peatonales y vehiculares, escaleras de emergencia y vías de evacuación - Áreas de estacionamiento • Áreas interiores: - Acceso a Anatomía patológica - Acceso a unidades asistenciales que se emplacen manera aislada - Unidad de Urgencias, accesos, salas de espera y circulaciones - Unidad de pacientes psiquiátricos, accesos, salas de espera y circulaciones - Cunero, neonatología, accesos, salas de espera y circulaciones - UTI y Unidades de Hospitalización, accesos, salas de espera y circulaciones - Centro de diagnóstico y tratamiento, salas de espera y circulaciones - Ascensores - Centrales térmicas - Salas eléctricas y generación de energía - Accesos, Halles de distribución, circulaciones y esperas de público - Halles de distribución de ascensores y escaleras de todos los edificios - Centrales de Distribución, accesos y pasillos de circulación común y al interior de las bodegas y almacenes - Otras áreas según los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato (si así correspondiera)	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
Gestión y mantenimiento de los sistemas de seguridad				

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.160	El contratista garantiza la operación continua del 100% de los equipos y sistemas tecnológicos de seguridad instalados en el Hospital	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.161	El contratista chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente programa de rutinas del servicio no objetado, los parámetros de funcionamiento de los sistemas de control de acceso, sistema de intrusión, control de asistencia de recurso humano y del sistema de monitoreo (CCTV), a través del sistema de control central automatizado	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.162	El contratista realiza el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, lectoras, cámaras de CCTV, cerraduras magnéticas, sensores, pulsadores, y demás elementos componentes de los sistemas, según las recomendaciones y pautas del fabricante.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.163	El contratista realiza inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las cámaras de CCTV a fin de evitar riesgos de caída	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de aguas **(Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano)** **(Según disposiciones Colombianas de suministro de agua potable en Instituciones prestadoras de Salud, Ley 09 de 1979, Titulo IV, sus reglamentos en especial Decreto 2105 de 1983.** **Según normas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICOTEC,** **Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)**				
IS1.164	El contratista se compromete a mantener y operar el sistema hidrosanitario, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, compuesto por: • Subsistema de agua potable: agua fría y caliente, sistemas de distribución y retorno, llaves de corte, estanques de acumulación, sistema de bombeo	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro o tema	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Subsistema de Cloacal, subsistema pluvial: estanques de acumulación que sean necesarios de acuerdo a la cota del terreno, redes colectoras, ventilaciones, cámara de inspección, decantadoras, de grasas, jabones y otras exigidas por las normativas y recomendaciones sanitarias • Subsistema de riego: correspondiente al proyecto de paisajismo y áreas verdes • Subsistema de aguas tratadas: para la central de Hemodiálisis, Central esterilización, Laboratorio, farmacia, según corresponda de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato			
Subsistema de agua potable				
IS1.165	El contratista se compromete a cumplir con las exigencias de caudal y presión para los artefactos sanitarios definidos en las especificaciones de la grifería señalada en el proyecto de arquitectura definitivo	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.166	El contratista garantiza que la capacidad de los estanques de acumulación asegure un abastecimiento mínimo de 48 h, a partir del momento de la interrupción del suministro, considerando el máximo de consumo, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.167	El contratista garantiza que los sistemas de impulsión ubicados en la sala de máquinas de los estanques de acumulación incorporen sistemas de bombeo, con alteración de funcionamiento de bombas, dejando al menos, 2 en reserva, sistema de manejo de tubos y válvulas de corte por edificio.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.168	El contratista realiza inspecciones visuales y estructurales de los estanques de acumulación con una frecuencia mínima trimestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.169	El contratista asegura la potabilidad del	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	agua almacenada mediante revisión y limpieza interior y exterior de estanques de almacenamiento, limpieza de filtros, reparación de filtraciones, con una frecuencia mínima semestral, así como mediante el análisis químico del agua almacenada, ejecutado por un laboratorio autorizado			las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.170	El contratista asegura la presión y caudales en los puntos de consumo de acuerdo a lo establecido en el proyecto definitivo	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.171	El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima trimestral de los sistemas de cañerías de agua fría y caliente	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.172	El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima diaria de los artefactos sanitarios, lavachatas, grifería y llaves de corte, de manera de prevenir obstrucciones o filtraciones de sus conexiones y elementos constitutivos	Mayor	6 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.173	El contratista efectúa revisiones en cañerías, aspersores, llaves y cámaras, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a reparación o reemplazo de elementos dañados	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.174	El contratista efectúa revisiones y mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Subsistema cloacal, subsistema pluvial				
IS1.175	El contratista se compromete a proyectar e instalar plantas elevadoras de aguas servidas, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.176	El contratista realiza inspecciones visuales, estructurales y de mantenimiento diarias, de los estanques de acumulación y plantas elevadoras, y cada vez que se produzca un	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli			No se reportan fallas
IS1.177	El contratista realiza la limpieza y otras actividades de mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las rejillas de piso y canaletas, piletas, cámaras colectoras, cámaras de inspección, banquetas, tapas, escalines, paredes, puntos de recepción y entrega, trampas de grasa, pelos, cañerías colectoras y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, entre otros.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.178	El contratista efectúa un tratamiento de limpieza y mantenimiento de las cámaras especiales de grasas acorde a sus tamaños y usos; cada 4 meses como mínimo	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.179	El contratista efectúa un programa de retiro de lodos provenientes de las aguas servidas y limpieza de los estanques con una frecuencia mínima semestral	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Subsistema de riego				
IS1.180	El contratista propone un sistema de riego que incluya la recolección de aguas de lluvia, aguas grises provenientes de lavamanos o duchas y de condensación del sistema de aire acondicionado, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.	Media	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.181	El contratista efectúa revisiones en cañerías, aspersores, llaves y cámaras, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a reparación o reemplazo de elementos dañados	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.182	El contratista efectúa revisiones y mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Subsistema de aguas tratadas				
IS1.183	El Sistema de Agua tratada para Hemodiálisis, las redes de distribución del	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	agua, así como la evacuación de éstas, el sistema de bombeo y el diseño de la sala de lavado , es diseñado por un especialista acreditado en el área, teniendo en cuenta la Normativas legales vigentes en la materia			competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.184	El contratista realiza la Inspección diaria de todas las Plantas de tratamiento de Aguas revisando: • Procedimiento de Ablandamiento de las aguas • Revisión de las instalaciones y redes de distribución, verificando el estado de las válvulas, entre otros • Verificar la inexistencia de filtraciones, procediendo a su inmediata reparación en caso de existir. • Revisión de niveles de agua. • Registro de consumo, revisión y regulación de caudales y presión. • Revisión y ajustes de tableros eléctricos y de control. • Revisión de las alarmas. • Mantenimiento del sistema de bombas, revisión y ajuste de parámetros	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.185	El contratista implementa el Mantenimiento de los equipos de tratamiento de aguas para hemodiálisis, mensualmente, mediante la administración de las garantías que correspondan y por un servicio técnico autorizado por el fabricante de los mismos, garantizando su buen funcionamiento.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.186	El contratista asegura que la planta de agua para hemodiálisis esté operativa todos los días del año las 24 h del día, garantizando en forma permanente el cumplimiento de las respectivas autorizaciones de la Autoridad Sanitaria	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.187	El contratista asegura que se realicen los análisis de la calidad del agua para hemodiálisis por los laboratorios	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	autorizados con una frecuencia mínima trimestral			No se reportan fallas
IS1.188	El contratista asegura que la planta y los sistemas de agua para esterilización, farmacia y laboratorio estén operativos todos los días del año y en todos los horarios de funcionamiento	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.189	El contratista mide la calidad de agua conforme a los requerimientos del fabricante, efectuando las correcciones necesarias a objeto de mantener los rangos exigidos	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.190	El contratista realiza la limpieza, como mínimo cada 2 meses, de los estanques.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.191	El contratista revisa diariamente el equipo desmineralizador de los recintos de Laboratorio y de Farmacia, según corresponda, incluyendo: lavado o cambio de filtros o membranas, reparación y/o reposición de partes, filtros y piezas afectadas por uso o término de vida útil, entre otros.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de gas combustible (Según la Norma Técnica Colombiana NTC 2505 y Reglamento técnico en vías de aprobación por el Ministerio de Minas Colombiano. Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
IS1.192	El contratista provee la instalación de gas condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato a los espacios definidos por el Proyecto de Arquitectura, entre ellos a los siguientes sectores para uso de la gestión clínica: • Laboratorio de bacteriología • Laboratorio - Preparación de medios • Odontología– laboratorio • Otros	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.193	El contratista efectúa pruebas de hermeticidad de las redes y revisión de fugas de las instalaciones con una frecuencia mínima bimestral	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.194	El contratista efectúa la rotación de las válvulas reguladoras con una frecuencia bimensual.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.195	El contratista efectúa una revisión completa de las instalaciones de gas del Hospital por un matriculado con una frecuencia mínima anual.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de climatización (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: ASHRAE, recomendaciones de la American Institute of Architects –AIA, Normas UNE: 100012/13403/100030/12097 Normas y recomendaciones Colombianas)				
IS1.196	El contratista diseña, provee, instala mantiene y opera el sistema de climatización y central térmica, en función de los requerimientos previstos, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.197	Se considera como áreas con climatización obligada a: las UPC (adulto, coronarias, infantil, neonatal), pabellones quirúrgicos en general (cirugía mayor, menor, ambulatoria, hemodinamia), salas de parto, laboratorios, anatomía patológica, banco de sangre, farmacia, esterilización, medicina física, informática, imagenología, medicina nuclear, unidades de Diagnóstico y Tratamiento donde se trabajen con equipos de alta exotermia (ecotomógrafos), centro de eventos, urgencia (adulta, pediátrica y obstétrica), psiquiatría, salas de aislamiento, sala cuna y salas de procedimiento.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.198	Las salas de aislamiento en hospitalización están provistas de ventiladores de inyección y extracción para la obtención de presión positiva o presión negativa, dependiendo del tipo de paciente que ahí se encuentre. La sala posee un manómetro diferencial que permita verificar el estado de presurización de la	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	sala, además de una luz indicadora que facilite la información y los cuidados a adoptar. El sistema se puede operar desde la sala de Control Centralizado.			
IS1.199	Para las áreas biolimpias de la unidad de farmacia, donde se preparen medicamentos, el diseño de la climatización se corresponde con las normas técnicas generales aplicables a la preparación de medicamentos antineoplásicos, preparación de productos parenterales y la de preparación de medicamentos endovenosos. Este diseño se coordina con el equipamiento médico y el proyecto de arquitectura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.200	En las unidades de cuidados intensivos se ubican equipos que den facilidades para su mantenimiento y para los cambios de filtros absolutos, a fin de no afectar las condiciones de control de las infecciones intrahospitalarias.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.201	En el diseño de los equipos de climatización no se utiliza sistemas de retorno de aire para ninguna área del Establecimiento de Salud.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.202	El contratista considera que se recolecta el agua de condensado proveniente de los equipos de A.A. en una red separada del alcantarillado, para su reutilización en el sistema de riego de jardines	Media	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.203	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de una temperatura ambiente de confort en un rango de 21ºC a 23ºC en invierno, y de 23ºC a 26ºC en verano, con una variación de +/- 2ºC, una humedad relativa ideal del 50%, velocidad del aire cercana al 0.5m/s y una renovación del aire de 30m37min (Según normas ASHRAE) (Ver Condiciones ambientales; del	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	presente Documento)			
IS1.204	El contratista realiza tareas de limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación; corrección de fugas de aire desde los ductos; limpieza de difusores y rejillas; cambios de filtros, de acuerdo a uso; revisión y corrección de circuitos y tuberías de refrigeración; recargas de refrigerante; revisión y limpieza de bandejas de condensado y ductos de purga; mantenimiento de estanques y sistemas de enfriamiento y calentamiento de agua; de acuerdo a las frecuencias establecidas en el programa anual de mantenimiento no objetado	Mayor	24h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.205	El contratista efectúa la operación diaria del sistema anti Legionella Pneumophilia, en el sistema de generación y acumulación de agua.	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.206	El contratista garantiza la Operatividad de la Central térmica, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, cumpliendo con un tiempo de operación mínimo de un 99% semestral	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.207	El contratista inspecciona, con una frecuencia mínima semestral, que las condiciones de aislamiento térmico de las redes, válvulas y estanques, permanezcan de acuerdo a los requerimientos del proyecto definitivo, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan.	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.208	El contratista efectúa un mantenimiento, a lo menos, mensual, para los equipos de funcionamiento permanente las 24 h y trimestral para los equipos de funcionamiento no continuo	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.209	El contratista repone los filtros absolutos de cada equipo de aire definido en el proyecto definitivo, debiendo además realizar el test D.O.P. (DiOctil-Phtalato) u	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	otro debidamente No Objetado, que certifique la eficiencia de cada filtro absoluto repuesto y su respectiva instalación. Asimismo, deberá realizar mediciones de la calidad del aire (nivel de particulado y cálculo de las renovaciones de aire), en los recintos donde se instalen filtros absolutos, cada vez que efectúe un cambio de los mismos			No se reportan fallas
IS1.210	El contratista efectúa mediciones mensuales de la calidad el aire, o según las frecuencias establecidas por la entidad pública sanitaria correspondiente, a fin de garantizar ausencia de contaminación, y realiza las acciones correctivas que puedan resultar necesarias.	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.211	El contratista efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de todos los sistemas controladores y actuadores de temperatura y de caudal de fluidos	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.212	El contratista se compromete a subsanar en un tiempo máximo de 2 h, filtraciones de agua producto del aire o vapor condensado en el interior de los recintos; activación o desactivación de equipos de climatización fuera del programa de funcionamiento; funcionamiento deficiente de temperatura fuera de los rangos establecidos por el proyecto definitivo	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema contra incendio (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas NSR-10 Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente; Normas Internacionales NFPA: Normal Fire Protection Association: 13/14/20/25/70/72/101)				
IS1.213	El contratista se compromete a calcular y diseñar el proyecto del sistema de protección contra incendio activo y pasivo, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que contempla los siguientes subprocesos: • Protección pasiva: abarca aquellos	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	condicionantes comprendidos en los elementos constructivos de diseño resistentes al fuego, compartimentación de áreas, ubicación de puertas corta fuego, ubicación de escaleras de emergencia. En cumplimiento de las Normativas NSR-10 y la pautas de diseño arquitectónico establecidas • Protección Activa: compuesta por rociadores, detectores contra incendio, alarmas, puertas corta fuego, sistemas de audio evacuación, Red húmeda y seca, extintores. • Sub proyecto de Evacuación: detallando vías de evacuación, señalización, información de zonas de seguridad			
IS1.214	El contratista proyecta e instala un sistema de protección activa, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que comprende: • sistemas de extinción: mangueras, rociadores (Sprinklers), extintores PQS (polvo químico seco), CO2 (dióxido de carbono), espuma, otros. • Estanques de agua para incendio con sus sistemas de bombas • Extintores portátiles • Red seca • Grifos de Agua contra incendio para uso de bomberos conectados a la red pública. • sistemas de detección y alarmas • Sistema de Iluminación de emergencia • Detectores de humo, ubicación según norma NFPA 72. • sistemas con base en gases limpios para protección de recinto con equipos Eléctricos y Electrónicos de alto costo y carácter estratégico • Red húmeda con manómetro • Red inerte	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Panel de control de incendio • Sistema de audio-evacuación, amplificadores, parlantes, micrófonos • Teléfonos de emergencia • Pulsadores manuales de alarma • Retenedores magnéticos de puerta contra fuego • Otros que sean necesarios para el correcto funcionamiento del sistema			
IS1.215	El contratista proyecta e instala el sistema de protección activa con rociadores, gabinetes de mangueras y extintores portátiles consistentes con la Normativa NFPA 25.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.216	El contratista proyecta e instala un sistema de protección activa por medio de agua de rociadores tipo Sprinklers en: consultas médicas y procedimientos ambulatorios, oficinas, comedores, bodegas y servicios, estacionamiento y otros requeridos por el Proyecto según el Contrato	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.217	El contratista proyecta e instala un sistema de protección activa de acuerdo al Diseño Definitivo y a la normativa vigente aplicable en: salas de internación, Unidades de Terapia, salas de parto, Quirófanos y otros requeridos por el Proyecto según el Contrato	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.218	El contratista provee e instala en las salas de imágenes equipos extintores portátiles de anhídrido carbónico o sistema de extinción automático con base en a gas u otros, y en otros espacios requeridos por el Proyecto según el Contrato	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.219	El contratista calcula y dimensiona uno o más estanques de uso exclusivo para el sistema de incendio, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato. El sistema de impulsión, con dedicación exclusiva para la red de incendios, se conforma con dos bombas principales eléctricas y una bomba jockey para	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	mantener presurizada la red de incendio			
IS1.220	El sistema de impulsión está ubicado en la sala de bombas y conectado al grupo electrógeno	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.221	El contratista garantiza la presurización de la red por el sistema de bombas capaz de entregar el caudal y presión requerida por el sistema durante 60 min como mínimo	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Mantenimiento del sistema contra incendio				
IS1.222	El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los extintores portátiles ubicados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, como mínimo en las siguientes áreas y de los tipos especificados: • Oficinas, Área de Hospitalización y servicios: extintor de polvo químico seco multipropósito de 6 kg, con capacidad de extinción 20 A • Área de equipos energizados: (tableros eléctrico, tableros de control), extintor de dióxido de carbono con sistema de extinción automática • Pisos mecánicos, salas térmicas, otros: Extintores rodantes de polvo químico seco multipropósito o de espuma, de 50 kg y que aseguren capacidad de extinción 40 A:80B:C.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.223	El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los hidrantes.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.224	El mantenimiento preventivo de los extintores e hidrantes comprende como mínimo las siguientes tareas: • Recarga y pruebas hidráulicas de los	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	matafuegos. Adelantándose al vencimiento de ambas. • Mantenimiento de la señalización, pintado y nichos de los sectores asignados a los matafuegos. • Se confecciona un check-list mensual en el que se volcara el estado de los matafuegos e hidrantes. • Sobre cada matafuego e hidrante se coloca una placa donde se anota mensualmente que el mismo fue controlado. • Se genera y mantiene actualizado un plano con la ubicación y numeración de los matafuegos e hidrantes. • Se reemplazan y/o reparan aquellos elementos y / o componentes en mal estado de funcionamiento como por ejemplo, entre otros, lanzas, reducciones, vástago, tapa, toma de manguera, cadena reten, etc.			No se reportan fallas
IS1.225	El contratista efectúa un checklist semestral de los hidrantes, debiendo comprobar como mínimo: • Que los hidrantes estén accesibles. • La estanqueidad de la salida del hidrante. • Fugas en la parte alta del hidrante. • Fugas en la juntas de las tapas. • Ausencia de grietas en el cuerpo del hidrante. • Válvula de drenaje. • Verificar estado de la tuerca de apertura para comprobar desgasté o aristas redondeadas. • Estado de la Rosca de salida.	Mayor	15 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.226	El contratista efectúa checklist anuales en lo hidrantes, debiendo comprobar como mínimo • Se verifica el estado del racorado de manguera, se desconecta y se vuelve a racorar.	Mayor	15 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Se comprueba que las juntas no estén deterioradas y se reemplazan si están dañadas. • Se lubrica los racores con grafito, asegurando su funcionamiento. • Se comprueba el estado de las boquillas, se lubrican con grafito de ser necesario. • Se abre cada hidrante y dejar fluir durante no menos de 1 min. • Posterior a cerrar el hidrante de columna seca, se comprueba el drenaje, en el caso de que el drenaje no sea de inmediato (máximo 60 min) se repara de inmediato.			
IS1.227	El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento los componentes de los sistemas de extinción de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato. Como mínimo las siguientes componentes: • rociadores sprinkler. • Tanques de agua para incendio con sus sistemas de bombas • Cañerías de incendio y válvulas. • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el proyecto definitivo y/o establecido en el Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.228	El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los detectores de humo, ubicados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, como mínimo de los siguientes tipos según las áreas: • Detectores de humo fotoeléctricos: en cuartos de tableros eléctricos, salas de electricidad, oficinas, hospitalización, pasillos, otras. • Detector de temperatura fija: cocinas • Detector lineal de temperatura: bandejas de cables • Detector de humo por aspiración tipo	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	VESDA (Very early warming aspiration smoke detection): salas eléctricas, salas de servidores, recintos con equipamiento de alta inversión • Detectores de humo en ductos			
IS1.229	El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los sistemas de extinción de incendio por medio de CO2 en salas técnicas.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.230	El contratista inspecciona diariamente y mantiene el panel de control del sistema, ubicado en la sala de control centralizado, verificando los sistemas de alarmas, sistemas de fuente alimentación primaria (energía eléctrica) y de la fuente de alimentación secundaria, (baterías), sistema de detección y de evacuación utilizando la herramienta de chequeo automático y demás parámetros de todo el sistema contra incendio.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.231	El contratista inspecciona diariamente y mantiene la fuente de alimentación secundaría que consta de un grupo de baterías secas, capaces de soportar durante 24 h el funcionamiento del sistema y 15 min en estado de alarma, como mínimo (encendiendo luces estroboscópicas, sirenas y otros)	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.232	El contratista ejecuta rutinas de inspección limpieza y mantenimiento de todos los equipos y los sistemas componentes de la Instalación: sistemas de extinción húmeda o seca, de detección, de evacuación, así como de anclajes y fijación de los elementos y dispositivos del sistema contra incendios, definidos en el proyecto definitivo y proceder a su reparación si procede, de acuerdo al programa anual de mantenimiento no objetado	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.233	El contratista inspecciona semanalmente la señalización, rotulación y demarcaciones, asegurando que esté	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	disponible y sea legible, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.			competente. No se reportan fallas
IS1.234	El contratista gestiona el mantenimiento de los sistemas de extinción por una empresa autorizada y certificada por la entidad pública competente según corresponde a lo establecido por la normativa vigente y las recomendaciones de la NFPA para estos efectos.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.235	El contratista efectúa pruebas de los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, normas aplicables y las recomendaciones de la NFPA	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.236	El contratista mantiene al menos una vez cada 3 meses, los software y sistemas de información que se incluyan en el sistema de detección de acuerdo a recomendaciones del fabricante	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.237	El contratista efectúa capacitaciones y simulacros de incendio de conformidad con lo establecido en el plan de emergencia y protección civil no objetado	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.238	El contratista verifica al menos una vez por mes, el funcionamiento del sistema de audio evacuación, el correcto estado de la señalización de evacuación, de acuerdo a lo dispuesto en el plan de emergencia, y a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de transporte vertical y horizontal (Según Resolución Nº4445 de 1996, Cap. IX y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano) (Según normas colombianas NTC 2503 Regulación de Requisitos Gral. Para Mantenimiento de Ascensores; NTC 2769 Regula aparatos de elevación y establece código de seguridad para la construcción e instalación de ascensores eléctricos; NTC 4145 Accesibilidad de las personas; NTC 4349 Accesibilidad de las personas con discapacidad Según normas Internacionales: Norma Europea UNE-EN , EN81-73 Otras Normas, Reglamentos Colombianas o internacionales inherentes)				
IS1.239	El contratista desarrolla el proyecto de	Mayor	n/a	Documentación No Objetada

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	transporte mecánico vertical, memoria descriptiva y fichas técnicas y estudio de tránsito, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, teniendo en cuenta entre ellos: • Áreas asistenciales críticas y no críticas, áreas de uso común • Densidad ocupacional • Cantidad de pisos y altura total • Tipo de usuarios			por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.240	El Proyecto incluirá si corresponde de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato: • Ascensores de personal • Ascensores de pacientes en general • Ascensores para pacientes de áreas críticas • Ascensores de uso técnico • Montacargas • Escaleras mecánicas, si corresponde	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.241	El contratista se compromete a proveer e instalar equipos de última generación, que cumplan con la las normativas nacionales e internacionales citadas y que garanticen la seguridad de todos los usuarios del Hospital.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.242	El contratista se compromete a proveer e instalar equipos que cuenten con certificación de origen por parte de las empresas proveedoras, las cuales deben poseer certificación ISO 9001 en diseño, instalación y servicio post venta vigente al momento de la realización el proyecto	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.243	El contratista proyecta, provee e instala un sistema de transporte vertical, dependiendo del sistema propuesto y condicionados por los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, compuesto básicamente por los siguientes elementos: • Cabinas de transporte de camillas	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Máquina de tracción y freno (incluye polea tractora) • Control de maniobra • señalización y botoneras de pisos y cabina • Guiadores de cabina. • Paracaídas. • Contrapesos y paragolpes • Polea reguladora de velocidad • Detectores de recorrido: sensores ópticos, interruptores de límites de recorridos. • sistemas de monitoreo de seguridad de los ascensores compuestos entre otros por, teléfonos y micro cámaras en las cabinas, salas de máquinas, halles de ascensores, integrado al sistema del Sistema automatizado de Control Centralizado (SACC)			
Mantenimiento del sistema de transporte vertical				
IS1.244	El contratista garantiza mantener en funcionamiento al menos del 50% de los equipos que componen cada batería de ascensores, definidas en el proyecto definitivo y, sin perjuicio de lo anterior al menos el 90% de la totalidad de los ascensores	Mayor	12h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.245	El contratista asegura la existencia, disposición y correcto funcionamiento de llaves de accionamiento de los ascensores para operarlos manualmente frente a emergencias en un plazo no mayor a 15 min contados desde la solicitud de requerimiento en el centro de control, centro de control	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.246	El contratista implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones y equipos constitutivos de los sistemas de transporte vertical y horizontal si lo hubiere	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.247	El contratista realiza rutinas de chequeo, con la frecuencia establecida en el programa anual de rutinas, de los parámetros de los sistemas de transporte vertical correspondientes, como mínimo de lo siguiente: • Inexistencia de cualquier tipo de fugas • Funcionamiento y regulación de componentes • Funcionamiento y velocidad de ascenso y descenso • Ajuste de aceleración y desaceleración en partidas y paradas • Marcha silenciosa • Paradas exactas micro niveladas con una tolerancia mínima de +/- 5 milímetros • Consumo de energía • Funcionamiento de todas las señalizaciones luminosas, sonoras, etc. • Funcionamiento de sistemas de ventilación, extracción, inyección de aire en ascensores. • Funcionamiento de puertas exteriores e interiores en ascensores • Funcionamiento de los sistemas de alarma y parada de emergencia • Estado de aseo de coche elevador, techo del mismo, sala de máquinas y foso (si los hubiera) en ascensores • Estado de aseo de escalones, pasamanos, vidrios, sala de máquinas, foso, en escaleras • Conectividad con los sistemas de Protección contra Incendio y el Sistema automatizado y Control Centralizado • Toda otra revisión sobre componentes que se considere necesario según el tipo de sistema o que así sea requerido por las Contrato. Nota: En el caso de que el Proyecto incluya escaleras mecánicas, los	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	componentes de las mismas sobre los que se realizan chequeos diarios son establecidos oportunamente, una vez que se cuenta con las características técnicas específicas, por parte del Contrato correspondiente.			
IS1.248	El contratista realiza, con la frecuencia establecida, en el programa anual de rutinas, una recorrida general, verificando el correcto funcionamiento de los sistemas de transporte vertical y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponde	Mayor	4 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan Fallas
IS1.249	Con base en los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del Sistema y de la recorrida, El contratista procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer a la brevedad el correcto funcionamiento de la totalidad de los componentes de los sistemas de transporte vertical y horizontal.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.250	El contratista realiza el mantenimiento preventivo de los sistemas de transporte vertical y horizontal con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes programas, incluyendo como mínimo: • Verificación de niveles y fugas de aceite y/u otros lubricantes • Niveles de hermeticidad de cilindros, aseo de los pistones, funcionamiento y regulación de válvulas, aseo de filtros, purgados, otros • Cables, guías y ruedas • Coches, salas de máquinas y fosos (cuando así corresponda) • Ajuste de velocidades de ascenso y descenso • Control y ajuste de sistemas de control • Pasamanos, escalones, peines y cadenas en escaleras. • Control y ajuste de señalizaciones de todo tipo • sistemas de aire en ascensores	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• sistemas eléctricos • Funcionamiento de puertas exteriores e interiores • sistemas de alarmas, paradas de emergencia, llamadas automáticas, etc. • Aseo de mantenimiento de todos los componentes • sistemas de seguridad, frenado de emergencia, etc. • Toda otra actividad requerida por los manuales de los fabricantes y/o el Contrato.			
IS1.251	El contratista realiza, además de las tareas de mantenimiento preventivo planificado detalladas en los correspondientes programas, actividades diarias de Inspección, control, pruebas de servicio y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc, planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan Fallas
IS1.252	El contratista asegura la presencia de personal capacitado las 24 h. del día todos los días del año para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, solicitudes de emergencia por rescate de personas, desbloqueos de puertas, etc.	Mayor	2 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan Fallas
IS1.253	El contratista gestiona anualmente la auditoria de mantenimiento de los ascensores por personal acreditado por el Organismos Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, a fin de que certifique su optima operación de conformidad con las correspondientes NTC, exhibiendo la certificación en la entrada del aparato	Mayor	7 días	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Mantenimiento y operación del sistemas de automatización y control centralizado (SACC) (Según normas colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994. Según Código Eléctrico Colombiano (NTC-2050, de 1998, sección 517) y en el Reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2007 del Ministerio de Minas y Energía, para instalaciones Eléctricas en Hospitales)				

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
(Según normas eléctricas internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos) otras normas nacionales e internacionales necesarias para el completo desarrollo del proyecto de control centralizado, la seguridad y protección de las personas, seguridad de las instalaciones y equipamiento, protección del medio ambiente y prevención de incendios				
IS1.254	El contratista proyecta, provee, instala y mantiene un sistema de automatización y control centralizado a través del cual centralice la información en la sala de Control a través de redes de comunicación que permitan acceder en más de un punto al sistema con el fin de comandar, controlar y en algunos casos operar, los siguientes equipos proyectados de las instalaciones y sus sistemas, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato: • Sistema de climatización, central térmica y combustible • Sistema de Protección contra Incendio • instalaciones eléctricas y de alumbrado, grupos electrógenos, UPSs • Corrientes débiles, cableado estructural, telecomunicaciones, megafonía, y sonorización, señalización • sistemas tecnológicos de seguridad, control de accesos, CCTV • instalaciones sanitarias, agua potable • transporte mecánico vertical • Instalación de gases clínicos • Sistema de Correo neumático	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.255	El contratista proyecta, provee, instala y mantiene un sistema de control centralizado constituido por los siguientes componentes, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato: • Software Supervisor montado en Servidor, permite realizar funciones de supervisión, operación y control de los sistemas integrados, ver y responder a las alarmas • Software Cliente del software	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	supervisor, basado en un sistema operativo multiárea y con enlace TCP/IP para establecer conexión con el Servidor, mediante el uso de navegador en red. Con capacidad para soportar hasta 4 clientes conectados • Enrutadores TCP/IP • Controladores • Sensores • Actuadores			
IS1.256	El sistema de control centralizado a través del software, provee la generación de reportes e informes tales como: • Registros históricos de datos de las distintas instalaciones. • Registro de eventos: reconocimiento de alarmas, Regreso a la normalidad, acciones de control de operador, modificaciones de los datos en línea, alarmas de comunicación, mensajes de inicio de sistema • Registro de alarmas: gestión y detección de alarmas, permitiendo una notificación rápida del operador • Base de datos • Horarios, establecer horarios programables para el control de todos los puntos del sistema de automatización	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
Mantenimiento del sistema de control central automatizado				
IS1.257	El contratista se compromete a ejecutar rutinas de inspección, control a distancia, las 24 h del día y todos los días del año, de los distintos elementos, sistemas y equipos, conectados al SACC, proporcionando comunicación y control de la operación de los mismos, de forma automática, por medio del software especializado definido de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.258	El contratista se compromete a ejecutar las acciones correctivas detectadas a	Mayor	30 min.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	través del SACC, o bien, responder al 100% de las solicitudes de servicio pertinentes, cursadas a través del centro de control			parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.259	El contratista efectúa al menos 1 vez cada tres meses, el mantenimiento preventivo, limpieza interior y exterior, revisiones, de acuerdo al run-time de los equipos y/o a las recomendaciones de los fabricantes, a todos los elementos componentes y a los software que se incluyan en el SACC	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.260	El contratista dispone de un plan de contingencia, para las eventuales interrupciones del sistema, ya sean por fallas o por mantenimiento, priorizados los distintos sistemas, de acuerdo al riesgo e impacto que cada uno de ellos tiene en la funcionalidad del Hospital	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.261	El contratista asegura la interoperabilidad del SACC con el centro de control, permitiendo el traspaso online de la información y registros que corresponda.	Media	2 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.262	El contratista asegurar el permanente respaldo eléctrico del SACC	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Instalación y equipamiento del sistema de gases clínicos				
IS1.263	El contratista proyecta, provee, instala, genera, opera, distribuye y mantiene un Sistema de gases Clínicos(oxigeno, aire comprimido, vacío, óxido nitroso, dióxido de carbono) en las áreas asistenciales definidas en el proyecto de arquitectura y de acuerdo a la normativa vigente y a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que incluyen como mínimo: • servicio de Urgencias • Planta quirúrgica, sala de partos, endoscopias • Unidades de terapia de adultos,	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	pediátrica, neonatología • Áreas de Hospitalización de adultos, pediátrica, neonatología • Diagnóstico por imágenes • Áreas de diagnóstico y tratamiento • Laboratorio clínico • Anatomía patológica • Otras definidas por la entidad estatal competente			
IS1.264	El contratista proyecta, provee, instala, genera, opera, distribuye y mantiene un Sistema de gases Clínicos de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que incluyen como mínimo los siguientes componentes y equipos: • Central de Almacenamiento de Oxígeno. Sala de tanque termo - Tanque Criogénico - Tanque de respaldo - Gasificadore • Sistema de aire comprimido compuesto por: - Compresores generador de aire grado médico libre de aceite. - Motor compresor - Depósito de aire o tanque de almacenamiento, con accesorios. - Secadores de aire - Pre filtros y pos filtros - Panel de control - Accesorios del sistema • Sistema de vacío compuesto por: - Bomba de vacío médico. - Motor de bomba de vacío - Depósito de aire o tanque, con accesorios. - Panel de control - Accesorios del sistema • Óxido Nitroso: - Batería de Tubos de óxido nitroso - Tubos individuales de óxido nitroso • Dióxido de Carbono: - Batería de Tubos de dióxido de carbono	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	- Tubos individuales de dióxido de carbono • Tuberías, conexiones, válvulas. - Tuberías - Válvulas de seccionamiento - sistemas de alarmas - Bocas, toma mural, paneles de cabecera. - Accesorios El trazado y dimensionamiento de la instalación así como la ubicación de los elementos constitutivos del sistema, se ajustan de acuerdo a los requerimientos de la entidad estatal competente y al diseño del proyecto definitivo			
Gestión de la operación del suministro y mantenimiento del sistema de gases clínicos				
IS1.265	El contratista controla y verifica diariamente el nivel de stock de gas licuado depositado en tanque criogénico, para garantizar una respuesta inmediata cuando los niveles de gas se encuentren por debajo del volumen mínimo establecido para el hospital según consumo previsto y de ser necesario se procede a realizar la petición al proveedor.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.266	El contratista verifica diariamente el stock existente de gas envasado y se establece la necesidad del pedido en relación al consumo habitual y de ser necesario se procede a realizar la petición al proveedor.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.267	El contratista atiende al proveedor tanto para la carga y descarga de insumos, llevando para ello el control y efectúa los registros en el centro de control	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.268	El contratista verifica que los gases provistos cumplan en cantidad y calidad con los requeridos y con la normativa vigente	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.269	El contratista registra diariamente en el	Media	4h	Revisión mensual aleatoria de

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	centro de control, el inventario físico de los cilindros, del traslado de ellos hacia los recintos asistenciales y de todo control administrativo relativo a este servicio.			las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.270	El contratista efectúa la distribución y retiro de botellas o cilindros a los recintos asistenciales que así lo requieran ya sea de forma anticipada y programada o urgente	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.271	El contratista controla diariamente a través de sistema de control central automatizado, los parámetros de las instalaciones de: • Fuentes de suministro : Central de oxígeno, sistemas de Vacío, sistemas de aire comprimido, Baterías de tubos • Canalizaciones • Elementos de presión intermedia • Alarmas • Toma de gases De ser necesario, por detectarse fallas, se procede a la inspección directa y se da aviso al Supervisor para implementar el correctivo	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.272	El contratista realiza semanalmente, la recorrida general por las Áreas de servicio y salas de máquinas zonales verificando el correcto funcionamiento de instalaciones, sistemas y Equipos y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponda: Se verifica: - Estanqueidad del sistema - Correcto funcionamiento de centrales de aire comprimido y aspiración - Control y verificación de la presión del gas medicinal - Verificación de las tomas de gas medicinal en referencia a su	Mayor	24h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	señalización, funcionamiento y ausencia de fugas			
IS1.273	Las contratista asegura el suministro, provisión y/o distribución de los gases clínicos a los recintos asistenciales las 24 h del día todos los días del año	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.274	Las contratista realiza todos los reportes de operación y gestión de la provisión, suministro, generación, distribución y mantenimiento del sistema de gases clínicos	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Mantenimiento preventivo del sistema de gases clínicos				
IS1.275	El contratista realiza el mantenimiento preventivo con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de los equipos y componentes según corresponda al proyecto definitivo, tales como: compresores, bombas de vacío, sistema de manejo de tubos , sistemas de respaldo de gases, reguladores, tableros eléctricos y de control, alarmas, señalización, entre otros, conforme a las especificaciones y recomendaciones de cada fabricante.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.276	El contratista realiza tareas de Inspección de la Central de gases, con una frecuencia mínima mensual, revisando valores de presión, posibles fugas, placas identificatorias o rotulación de señalización, estado general de la central y su correcto funcionamiento, y subsana los defectos detectados.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.277	El contratista realiza Pruebas de Hermeticidad de la Central de gases, con una frecuencia mínima semestral, y subsana los defectos detectados	Mayor	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.278	El contratista efectúa los cambios programados de los Repuestos de los	Mayor	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	componentes de la Central de gases con la frecuencia establecido en el Programa Correspondiente y según las recomendaciones de los fabricantes			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.279	El contratista inspecciona el estanque de oxígeno líquido definido en el proyecto definitivo, realizando, entre otras, las siguientes actividades: - Revisión diaria, registro de llenado, limpieza y retiro de hielo. - Revisión de válvulas y realización de pruebas acordadas con el proveedor. - Revisión de cercos metálicos y puerta de recinto, sistemas de cierre, iluminación, alarmas y manómetros. - Revisión de pernos de anclaje de estanques y componentes	Mayor	24h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.280	El contratista efectúa, a lo menos 1 vez al mes, en los equipos de generación de aire medicinal y de vacío, las siguientes actividades: efectuar los despiches; inspección y reposición de empaquetaduras, niveles de aceite, filtros, entre otros, además del mantenimiento y limpieza del tablero eléctrico.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.281	El contratista realiza el mantenimiento semanal de los sitios de acopio, de acuerdo a los requerimientos de seguridad establecidos por normativa vigente y por el proveedor, incluyendo la segregación de botellas o cilindros por recinto, señalización de advertencia y limpieza del recinto de la Central de gases.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.282	El contratista realiza Inspección de las redes de gases, a lo menos semestral, que incluye la revisión de toda la red para monitorear el estado de manómetros, válvulas de corte, señalización, placas identificatorias o rotulación de señalización de elementos y soportes, y subsana los defectos detectados	Mayor	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.283	El contratista realiza una Prueba de	Mayor	24h	Revisión mensual aleatoria de

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Hermeticidad de las redes, a lo menos anualmente, y subsana los defectos detectados.			las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.284	El contratista realiza la pintura de las redes de gases y repone la señalización en ellas, a lo menos, cada 3 años	Mayor	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.285	El contratista realiza Inspección a lo menos semestral, que incluye la revisión de todas las tomas de gases y aspiración ubicadas en los recintos asistenciales, incluyendo las válvulas de corte, señalización, placas identificatorias o rotulación, subsanando los defectos detectados	Mayor	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.286	El contratista realiza Prueba de Fuga, a lo menos, anualmente, subsanando los defectos detectados	Mayor	24h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.287	El contratista dispone de los siguientes equipos secundarios en backup, tales como: flujómetros, reguladores de vacío, frascos de aspiración, humidificadores, entre otros, en caso de falla del equipo o elemento en uso	Mayor	12h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.288	El contratista realiza una Inspección como mínimo semestral, que incluye la revisión de todas las alarmas y cajas de válvulas, funcionamiento y señalización, subsanando los defectos detectados.	Mayor	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.289	El contratista realiza Prueba de Funcionamiento semestral, consistente en el reinicio (setup) de los presóstatos, y comprobación de la calibración de los manómetros, subsanando los defectos detectados	Mayor	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Instalación y equipamiento del sistema de correo neumático				
IS1.290	El contratista proyecta, provee, instala y	Mayor	n/a	Documentación No Objetada

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	mantiene un Sistema de Correo Neumático en las áreas asistenciales definidas en el proyecto de arquitectura y de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que incluyen como mínimo las siguientes estaciones de envío: • Estaciones de enfermería de Unidades de Hospitalización, UTI pediátricas y adultos, Neonatología a Laboratorio Central y/o Laboratorio de Anatomía Patológica • Estaciones de enfermería de Salas de parto, Plantas Quirúrgicas a Laboratorio Central y/o Laboratorio de Anatomía Patológica • Estaciones de enfermería de Central de Urgencias a Laboratorio Central y/o Laboratorio de Anatomía Patológica • Estaciones de enfermería de distintas unidades de Diagnóstico y Tratamiento a Laboratorio Central y/o Laboratorio de Anatomía Patológica • Otras áreas definidas en el proyecto definitivo			por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.291	El contratista proyecta, provee, instala y mantiene un Sistema de Correo Neumático de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que incluyen como mínimo los siguientes elementos: • equipos de aire, turbinas en sala de máquinas • Estaciones de envío • Unidades de transferencia • Unidades de control, software • Tuberías horizontales y verticales • Capsulas cortas y largas El trazado de la red así como la ubicación de los elementos constitutivos del sistema, se ajustan de acuerdo a los requerimientos de la entidad estatal	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	competente y al diseño del proyecto definitivo			
IS1.292	El contratista efectúa el mantenimiento del sistema y sus componentes en su totalidad con las herramientas, equipos, materiales necesarios con una frecuencia mínima semestral, siguiendo las recomendaciones de los fabricantes	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.293	El contratista mantiene como mínimo, a disposición de la entidad estatal competente, dos juegos de repuestos de capsulas, de los tamaños y característica definidas en el proyecto definitivo	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.294	El contratista repara, repone y/o reemplaza, parcial o totalmente, los diferentes elementos constitutivos del sistema, tales como, cápsulas, válvulas de freno, sensores, turbinas, u otros elementos, sea que presenten alguna falla, o bien hayan cumplido su vida útil	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.295	El contratista asegura las 24 h del día y todos los días del año, asistencia oportuna para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, tales como, solicitudes de emergencia por rescate y desbloqueos de cápsulas, ante requerimientos del centro de control	Mayor	2h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.296	El contratista efectúa el rescate de las cápsulas atrapadas en el sistema en el plazo máximo de 1 hora, desde la solicitud del requerimiento en el centro de control	Mayor	1 h	
IS1.297	El contratista Efectúa los ajustes al sistema y programaciones, con base en a los requerimientos que le efectúe la entidad estatal competente	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.298		Media	24h	Revisión mensual aleatoria de

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	El contratista Capacita a los funcionarios del Hospital, sobre la operación del sistema, cuando se lo requiera			las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Mantenimiento preventivo sistema de señalización no electrónica (Según Resolución Nº4445 de 1996, Cap. IX, del Ministerio de Salud Colombiano)				
IS1.299	El contratista realiza el mantenimiento preventivo con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de los siguientes elementos y sus componentes e instalaciones, según corresponda al proyecto definitivo: • señalización exterior: - Carteles o vallas, situados a la entrada o en la fachada de los edificios - Placa de fachada, adosada al muro - Tótems auto portantes • señalización interior: - De pared, adosados al muro - Banderola - Colgantes - Apoyados - Tótems auto portantes • señalización Normativa. - de seguridad - de riesgos laborales - de emergencia - discapacitados • señalización electrónica: Ver : Subsistema de Corrientes débiles Subsistema de turno magnético, señalización electrónica • sistemas electrónicos y/o eléctricos de soporte, fuentes de poder • sistemas de fijación y soporte. • Todo otro tipo de elemento o	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano, Resolución 1043 de 2006, Ministerio de Protección Social; Circular Externa Nº29 de la Superintendencia de Salud, sobre normas sobre Mantenimiento Hospitalario)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	señalización pertinente definidos en el proyecto definitivo y/o establecido en el Contrato.			
IS1.300	El contratista realiza, además de las tareas de mantenimiento preventivo planificado detalladas en los correspondientes programas, actividades diarias de Inspección, control, pruebas de seguridad, de servicio y monitoreo, a los fines de detectar, si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de fijación, nivelación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc, planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.301	El contratista provee Elementos de señalización sustitutos, de ser necesario, y cuando así sea posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.

5.1.5 Indicadores para el mantenimiento de exteriores y áreas verdes

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.302	El Contratista realiza un mantenimiento diario de los espacios verdes exteriores con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo las siguientes tareas: • Retiro de los residuos, manteniendo las áreas verdes libres de objetos inapropiados (vidrios, ladrillos, piedras, colillas de cigarrillos, excremento de animales) (Actividad realizada de manera complementaria con el servicio de Aseo) • Rastrillado y recolección de ramas caídas • Control del buen estado de funcionamiento del sistema de riego (Ver Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos - Instalación sanitaria - Subsistema de riego • Operación del sistema de riego, de acuerdo a las características climatológicas, al tipo de vegetación existente, y en los horarios establecidos • Poda cosmética de arbustos, árboles y plantas, dañados o enfermos de acuerdo a la buena práctica de horticultura, y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo. • Control de la existencia de hierba mala o plagas, procediendo a su extracción, incluso la que crece entre el pavimento de los espacios y circulaciones exteriores.	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.303	El contratista opera el sistema de riego en horarios de menor actividad del Hospital	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS1.304	El contratista realiza las tareas de mantenimiento preventivo diario de áreas verdes y paisajismo fuera de los horarios de mayor afluencia de público al Hospital	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Mantenimiento preventivo diario de plantas de interiores (si las hubiera)				
IS1.305	El Contratista realiza un mantenimiento diario de las plantas de interiores de acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo las siguientes actividades: • Retiro de hojas, flores muertas y malas hierbas o plagas • Retiro de plantas en mal estado y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo. • Cuidado del estado de las macetas y demás artículos de ambientación, procediendo a su reparación, y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo.	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.306	El contratista realiza las tareas de mantenimiento preventivo diario de plantas de interior fuera de los horarios de mayor afluencia de públicos, pacientes y personal del Hospital	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Mantenimiento preventivo quincenal de áreas verdes y paisajismo (Exteriores)				
IS1.307	El Contratista realiza un mantenimiento periódico de las áreas verdes exteriores acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores para el mantenimiento diario) como mínimo las siguientes actividades:	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Poda estacional y/ o periódica de árboles, plantas y arbustos a fin de mantener crecimiento sano y minimizar riesgos • Tratamiento del césped, a fin de lograr una apariencia estética, uniforme y sin parches • Abono, se aplican productos No Objetados y según la especie el tipo apropiado (orgánicos, minerales, químicos) y con periodicidad requerida. • Control de Plagas y enfermedades, mediante la utilización de productos insecticidas autorizados • plantado y reposición de especies, según planificación establecida en el correspondiente Programa no objetado y en un todo de acuerdo con el Proyecto Paisajístico original, eligiendo los días y horarios apropiados para evitar molestias.			
Poda				
IS1.308	El contratista garantiza poda de especies en toda estación debido a las siguientes condiciones: • Evitar que obstruyan o molesten el paso en circulaciones peatonales o vehiculares • Evitar cualquier tipo de peligro por desprendimiento de ramas • Cualquier otro tipo de anomalía que se detecte y ponga en peligro la integridad de los usuarios o las condiciones estéticas del Hospital.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.309	El contratista garantiza, condicionado a las características regionales, como mínimo, una poda de invierno o anual para árboles, trepadoras y rosales	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.310	El contratista garantiza, condicionado a las características regionales, como mínimo, una poda trimestral de setos, ligustros o arbustos ornamentales	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Abonado				
IS1.311	El contratista garantiza, condicionado a lo establecido con base en los Anexos Técnicos, el uso de abonos solo a base de componentes orgánicos, como estiércol, mantillo, compost, humus de lombriz, guano, turba o similar, y solo bajo autorización de la entidad estatal competente utiliza abonos minerales.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Control de plagas y malas hierbas **(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento del Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.)** **Ver servicio de aseo, control de plagas y limpieza general, Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores**				
IS1.312	El contratista garantiza, condicionado a lo establecido con base en los Anexos Técnicos, seguir los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de control de plagas y malas hierbas: • Inspección de hojas con el fin de descubrir presencia de parásitos o cualquier signo de enfermedad • Aplicación inmediata (en el día) de plaguicidas en los casos en que la inspección arroje presencia de los mismos. • Tratamiento preventivo si se han verificado ataques recientes. • Pulverización preventiva contra orugas y mariposas se verifique o no la presencia de las mismas. • Retiro de manera mecánica de escarabajos, orugas, gusanos, caracoles, babosas, etc. • Todo otro procedimiento recomendado por el Equipo de	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Paisajismo responsable del proyecto definitivo.			
Tratamiento y/o plantado de césped (Reposición)				
IS1.313	El contratista garantiza, condicionado a lo establecido con base en los Anexos Técnicos, seguir los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de Tratamiento y/o plantado de césped: • Corte de césped según frecuencia y tecnología (tipo de maquinaria) relativa al tipo de especie utilizada. • Mantenimiento de bordes en condiciones idénticas a las de proyecto. Si procede plantado: • Siembra semillas - Se nivela y obtienen condiciones homogéneas del terreno - Se esparcen las semillas según indicación del producto - Se tapan las semillas con mantillo o turba - Se riega 2 ó 3 veces por día durante un primer período de acuerdo a indicaciones del proveedor	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.314	El contratista garantiza, condicionado a lo establecido con base en los Anexos Técnicos, seguir los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de plantado y reposición de especies: • Se marca el suelo con estacas a fin de identificar la ubicación de cada ejemplar de acuerdo a proyecto. • Se planta con el espacio apropiado para que las plantas se desarrollen bien de acuerdo a su tamaño. • Se mezcla la tierra con abono orgánico, (estiércol, mantillo, compost, turba, etc.). • Se excavan hoyos amplios, sacando todas las malas hierbas. Las dimensiones aproximadas de los hoyos, expresadas en cm. son las siguientes: - Árboles y palmeras grandes.100 x 100 x 100 - Árboles jóvenes y plantas tropicales grandes.60 x 60 x 60 - Arbustos y trepadoras.40 x 40 x 40 - Zanja de setos.40 x 40 • Se clavan y sujetan los árboles, a un tutor firme para que se mantenga vertical. • Se plantan los arboles a una distancia mínima de 5m de los paramentos del edificio.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.315	El contratista presenta anualmente para no objeción del programa de reposición integral, conteniendo como mínimo: • listado y cantidad de equipos, sistemas y mobiliario a reponer en el año correspondiente, en función de la vida útil de cada elemento, establecida por el fabricante. • Ubicación de los equipos y mobiliario en cada sector y/ o espacio del	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	proyecto. • Descripción y especificaciones técnicas del equipo y mobiliario a reponer • Manual de fabricante de uso e instalación de los equipos y mobiliario a reponer. • Descripción del procedimiento requerido para la reposición e instalación de equipos y mobiliario			
IS1.316	El contratista, repone equipos, sistemas y mobiliario que se vean afectados técnicamente por desgaste o cuando el nivel estético o de fallas afecte el cumplimento de sus funciones, se vea afectada la seguridad o se ponga en riesgo la prestación del servicio, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	72 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.317	El contratista realiza todas las verificaciones, pruebas y calibraciones, de los equipos y mobiliario reemplazado.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.318	El contratista implementa la capacitación necesaria para el manejo y utilización de los equipos o mobiliario reemplazado.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.319	El contratista gestiona el inventario actualizado correspondiente a las bajas y a las incorporaciones de mobiliario y equipos.	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.320	Cuando la reparación del mobiliario, sistemas y equipos supere el 40% del valor de reposición del mismo, El contratista lo repone por otro de calidad igual o superior según el diseño original correspondiente al proyecto definitivo	Media	72 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.321	El contratista deja a la finalización de la vigencia del contrato el mobiliario fijo y	n/a	n/a	No objeción de la entrega del proyecto.

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	móvil en un nivel óptimo de funcionamiento, con menos de la mitad de su vida útil (emitida por el fabricante) cumplida, lo cual se revisará y validará mediante la elaboración de un acta de entrega.			
IS1.322	Independientemente de la reposición o reemplazo de equipos o sistemas debido a fallas, defectos, daños y al cumplimiento de su vida útil y sin perjuicio de las recomendaciones de fabricantes o proveedores, El contratista se compromete a reponer los equipos, sistemas o elementos detallados en los siguientes renglones, si así lo establecen las correspondientes Contrato	Mayor	Ver tiempos establecidos en los mismos Indicadores para cada rubro	Revisión mensual / Anual, aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.323	El contratista repone los tableros de control del sistema de bombas del subsistema de provisión de agua potable, como máximo, cada 6 años de operación	Mayor	30 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.324	El contratista ejecuta un plan de renovación del 100% de los equipos de iluminación exterior e interior al término del décimo año de explotación	Media	30 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.325	El contratista considera un programa de reposición de la totalidad de la red eléctrica, incluyendo los alimentadores y sub alimentadores, al décimo año de explotación	Mayor	90 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.326	El contratista establece un plan de reposición y/o reemplazo quinquenal (cada 5 años) de los equipos de Corrientes débiles	Mayor	60 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.327	El contratista repone los componentes de los tableros de control de los equipos de climatización, al menos, cada 5 años de operación	Mayor	60 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.328	El contratista establece un plan de reposición parcial y total de los	Mayor	90 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO Nota: El Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: 6.2.1.2. mantenimiento preventivo de Infraestructura General - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	componentes del sistema de automatización y control centralizado (SACC), al menos cada 5 años de operación, por motivos de modernización y mayor eficiencia de los sistemas			entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.329	El contratista establece un plan de reposición y/o reemplazo de los siguientes elementos del sistema contra incendios, como mínimo cada 10 años de operación: • panel de control del sistema de protección contra incendio, y de sus componentes • Mangueras • Sistema de bombeo y presurización de la red de agua, • Detectores, alarmas, pulsadores	Mayor	90 días	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

5.1.6 Indicadores para la reposición de mobiliario y equipos

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.330	El contratista garantiza el diseño del servicio de Control de mantenimiento de locales, como un Sub Proceso, del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, cuyas rutinas de supervisión y control diarias, integradas al correspondiente manual de operación de dicho servicio, tienen como objetivo asegurar la máxima seguridad y confort para la realización de las actividades cotidianas esenciales (sustantivas)que se llevan adelante en cada proyecto (Hospital), en cumplimiento de lo establecido en Contrato.	n/a	7 d	Recepción de Documentación en tiempo y forma No objeción de Documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.331	Las rutinas diarias de supervisión y control del estado de locales que lleva adelante el	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	servicio de Mantenimiento de locales, se realizan previa coordinación con el centro de control y en horarios acordados que antecedan al comienzo de la jornada de mayor afluencia de pacientes			la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.332	El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes del Hospital, actividades de control del estado de mantenimiento de Habitaciones de internación, Consultorios, Salas de Observación, recuperación, verificando como mínimo: • Puerta de ingreso • Artefacto de luz de techo • Tomas de Electricidad • Cortinas y/o blackout • Ventanas y vidrios • Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento • Cuadros • Mesa de luz, mesa de comer Otros muebles • Camas • Artefactos de luz de cama • Llamado de enfermeras • Guarda sillas • Close • Televisió • aire acondicionado (Fancoils) • Teléfono o intercomunicador • Poliducto de gases clínicos • equipos médicos • Cielorrasos • Otros enseres • Cuartos de baños y toilettes • Funcionamiento de señalizaciones • Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, aire acondicionado, otras), recolección de residuos • Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.333	El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes del Hospital, actividades de control del estado de mantenimiento de locales de Diagnóstico y Tratamiento, verificando como mínimo: • Sillas y Sillones • Camillas • Cortinas americanas o blacko • Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento • Escritorios • Otros muebles de fórmica o madera • Guarda sillas • Placard • Estantes y muebles colgantes • Puertas y ventanas • Vidrios • Paredes • Cielorrasos • Otros enseres • Azulejos • Bachas, griferías, piletas y mesadas - Control grifos - Pileta de patio y/o rejillas de desagüe - Bachas y mesadas • Llamado de enfermeras • Closet • Teléfono o intercomunicador • Poliducto de gases clínicos • equipos médicos • Contenedores de residuos y descartadores de elementos punzo cortantes • Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, aire acondicionado, otras), • Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.334	El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo al inicio de la jornada laboral del Hospital, actividades de control del estado de mantenimiento de Oficinas Administrativas, Salas de Capacitación, Auditorio, Salas de Espera, áreas comunes, áreas de ingreso y circulaciones principales, verificando como mínimo: • Sillones y sillas • Cortinas • Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento • Cuadros • Escritorios • Otros muebles • Guarda sillas • Placares o depósitos • Estantes y muebles colgantes • Puertas y ventanas • Vidrios • Paredes • Cielorraso • Otros enseres de oficina • Teléfono o intercomunicador • Funcionamiento de señalizaciones • Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, aire acondicionado, otras), recolección de residuos • Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.335	El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo al inicio de la jornada laboral del Hospital, actividades de control del estado de mantenimiento de comedores, Cafeterías, Cocinetas, Cocinas, verificando como mínimo: • Sillones y sillas • Cortinas • Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento • Mesadas	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Otros muebles • Guarda sillas • Placares o depósitos • Estantes y muebles colgantes • Puertas y ventanas • Vidrios • Paredes • Cielorraso • Otros enseres • Azulejos u otros revestimientos similares • Griferías, piletas y mesadas: - Control grifos - Pileta de patio y/o rejillas de desagüe - Bachas y mesadas • equipos alimentados a gas • Teléfono o intercomunicador • Contenedores de residuos y descartadores de elementos punzo cortantes. • Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, aire acondicionado, otras), recolección de residuos • Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector			
IS1.336	El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes del Hospital, actividades de control del estado de mantenimiento de Vestuarios, Sanitarios y Toilettes, verificando como mínimo: • Puerta de ingreso • Azulejos u otros revestimientos similares • Regaderas si las hubiera • Cortina de ducha si las hubiera • Control Canillas (regadera, lavatorio) • Piletas y mesadas • Espejos y Vidrios • Depósito de agua inodoro (WC) • Tabla de inodoro (WC) • Pileta de patio • Artefactos Sanitario	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Accesorios • Pisos • Contenedores de residuos y descartadores de elementos punzo cortantes • Llamado de enfermera si lo hubiera • Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, aire acondicionado, otras), recolección de residuos • Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector			
IS1.337	El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes del Hospital, actividades de control del estado de mantenimiento de accesos y Circulaciones Principales, Áreas ajardinadas, estacionamientos y Accesos y Zonas de servicio, verificando como mínimo: • Equipamiento exterior • Mantenimiento específico de las especies vegetales • Limpieza de jardines • Funcionamiento de señalizaciones • Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, Riego, otras), recolección de residuos • Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.338	El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes del Hospital, actividades de control del estado de mantenimiento de estado de fachadas, carpinterías exteriores y varios, verificando como mínimo: • Dispositivos de oscurecimiento • Ventanas • Recubrimientos	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Funcionamiento de señalizaciones • Todo otro elemento esencial a la imagen institucional			
IS1.339	Terminada la Verificación el oficial de Mantenimiento de locales comunica en forma fehaciente al centro de control, a través de su Supervisor, la terminación de la misma y la disponibilidad del cuarto o sector para funcionar	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.1.7 Indicadores para el mantenimiento de locales

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Política de suministro y administración de servicios públicos				
IS1.340	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, un documento explicitando su Política de suministro y administración de servicios públicos, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
Negociación de tarifas y condiciones de provisión				
IS1.341	El contratista garantiza la negociación de tarifas y condiciones de provisión de la totalidad de los servicios públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de sistemas, instalaciones y equipos del proyecto, tanto en el período pre operativo, como mediante revisión anual, durante toda la vigencia del contrato, según las condiciones regulatorias establecidas para los respectivos servicios.	Mayor	15 d	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual de registros de consumos por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Calidad de los suministros				
IS1.342	El contratista garantiza la apropiada conducción de la energía desde el punto establecido de toma hasta la sub estación transformadora (si la envergadura del proyecto y/o la normativa vigente requirieran dicha sub estación) en las condiciones que establece el Proveedor de ese servicio público.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.343	El contratista garantiza el suministro y distribución de energía de manera eficiente y continua dentro y fuera del o los edificios y espacios exteriores dentro del predio del Hospital, en las condiciones de calidad pautadas que permitan la correcta operación de la totalidad de las instalaciones, sistemas y Equipos.	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.344	El contratista garantiza que el suministro de otros servicios tales como, agua, gas u otros combustibles, se realiza de manera eficiente y continua en la totalidad de los sectores del proyecto.	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.345	El contratista garantiza inspecciones según Programa de prestaciones no objetado, de las instalaciones, plantas, equipos, etc. para minimizar consumos de energía, agua, gas y otros combustibles	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.346	El contratista garantiza el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de Contrato y la normativa legal vigente, de las características de la provisión de agua con respecto a condiciones de potabilización y dureza del fluido (en función de la provisión para su uso para consumo humano)	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.347	El contratista garantiza el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de Contrato y la normativa legal vigente, de las características de los resultados del	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de resultados de tratamiento de aguas residuales por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	tratamiento de aguas residuales.			
IS1.348	El contratista garantiza inspecciones como mínimo cada quince (15) días de los diferentes medidores, a fin de detectar, mediante la evaluación de los consumos, posibles fugas, y en su caso proceder a disparar alertas tempranas y una rápida reparación / solución del problema.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros de consumos por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de medidores por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.349	El contratista garantiza que las condiciones de suministro de todos los servicios públicos son consistentes y suficientes en función de los requerimientos de operación del proyecto definitivo	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Implementación de programas de mantenimiento				
IS1.350	El contratista garantiza el cumplimiento sistemático de las rutinas programadas en los correspondientes programas de mantenimiento preventivo de la totalidad de las instalaciones, sistemas y equipos del proyecto, los que incluyen todas aquellas tareas de mantenimiento requeridas por las Empresas Proveedoras de los servicios.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.351	El contratista implementa Programa de Control y Evaluaciones de mantenimiento preventivo no objetado de la totalidad de instalaciones y equipos del proyecto	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Trabajo interdisciplinario				
IS1.352	El contratista planifica, comunica y concreta reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización del uso de los servicios públicos	Mayor	7 d	No objeción de Documento de Políticas de suministro y administración de servicios públicos por parte de la entidad estatal competente Revisión cuatrimestral aleatoria de registros de cumplimiento de Programas de Trabajo interdisciplinario

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.353	El contratista registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la política de suministro y administración de servicios públicos	Mayor	10 d	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Planes de capacitación y asesoramiento				
IS1.354	El contratista planifica, presenta para no objeciónde la entidad estatal competente, como mínimo semestralmente, programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de los servicios públicos, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.	Mayor	10 d	No objeción de Documento de Políticas de suministro y administración de servicios públicos por parte de la entidad estatal competente
IS1.355	El contratista implementa Programas de capacitación, como mínimo semestralmente, sobre la administración eficiente de los servicios públicos, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.	Mayor	10 d	No objeción de Documento de Políticas de suministro y administración de servicios públicos por parte de la entidad estatal competente
Provisión de información específica				
IS1.356	El contratista informa a la entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todas las interrupciones programadas de los servicios públicos, afecten o no a las operaciones del Hospital	Mayor	30 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				competente. No se reportan fallas
IS1.357	El contratista garantiza que toda la información, licencias requeridas y registros (datos de provisión, consumo, tarifas, entre otros) están actualizados y correctos, así como a disposición de la entidad estatal competente y/o Proveedores de los servicios	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Informes y reportes específicos				
IS1.358	El contratista da respuesta en tiempo y forma estipulados por el Contrato, a cualquier solicitud de información por parte de la entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al suministro de servicios públicos	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.359	El contratista presenta anualmente, a partir de la fecha de inicio de la operación, informe detallado sobre los consumos de la totalidad de los servicios públicos conteniendo como mínimo: • Demostración de que se los ha suministrado al mínimo costo posible • Estrategia para mejorar el suministro • Gráficos de las lecturas de las mediciones de los distintos servicios a fin de poder compararlas con las del año anterior para resaltar variaciones importantes, fallas o cualquier tipo de desperdicio. • Una estrategia para mejorar el suministro y aminorar costos y consumos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
Cumplimiento de pautas establecidas en función de certificaciones de calidad				
IS1.360	El contratista garantiza el cumplimiento para el servicio de suministro de servicios públicos, de todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título:	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Certificaciones, del presente Documento. Esta garantía se mantiene desde la obtención de cada acreditación, hasta la finalización del plazo contractual			

5.1.8 Indicadores para el suministro de servicios públicos

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Política de suministro y administración de servicios públicos				
IS1.340	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, un documento explicitando su Política de suministro y administración de servicios públicos, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
Negociación de tarifas y condiciones de provisión				
IS1.341	El contratista garantiza la negociación de tarifas y condiciones de provisión de la totalidad de los servicios públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de sistemas, instalaciones y equipos del proyecto, tanto en el período pre operativo, como mediante revisión anual, durante toda la vigencia del contrato, según las condiciones regulatorias establecidas para los respectivos servicios.	Mayor	15 d	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual de registros de consumos por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				entidad estatal competente
Calidad de los suministros				
IS1.342	El contratista garantiza la apropiada conducción de la energía desde el punto establecido de toma hasta la sub estación transformadora (si la envergadura del proyecto y/o la normativa vigente requirieran dicha sub estación) en las condiciones que establece el Proveedor de ese servicio público.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.343	El contratista garantiza el suministro y distribución de energía de manera eficiente y continua dentro y fuera del o los edificios y espacios exteriores dentro del predio del Hospital, en las condiciones de calidad pautadas que permitan la correcta operación de la totalidad de las instalaciones, sistemas y Equipos.	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.344	El contratista garantiza que el suministro de otros servicios tales como, agua, gas u otros combustibles, se realiza de manera eficiente y continua en la totalidad de los sectores del proyecto.	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.345	El contratista garantiza inspecciones según Programa de prestaciones no objetado, de las instalaciones, plantas, equipos, etc. para minimizar consumos de energía, agua, gas y otros combustibles	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.346	El contratista garantiza el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de Contrato y la normativa legal vigente, de las características de la provisión de agua con respecto a condiciones de potabilización y dureza del fluido (en función de la provisión para su uso para	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	consumo humano)			
IS1.347	El contratista garantiza el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de Contrato y la normativa legal vigente, de las características de los resultados del tratamiento de aguas residuales.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de resultados de tratamiento de aguas residuales por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.348	El contratista garantiza inspecciones como mínimo cada quince (15) días de los diferentes medidores, a fin de detectar, mediante la evaluación de los consumos, posibles fugas, y en su caso proceder a disparar alertas tempranas y una rápida reparación / solución del problema.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros de consumos por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de medidores por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.349	El contratista garantiza que las condiciones de suministro de todos los servicios públicos son consistentes y suficientes en función de los requerimientos de operación del proyecto definitivo	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Implementación de programas de mantenimiento				
IS1.350	El contratista garantiza el cumplimiento sistemático de las rutinas programadas en los correspondientes programas de mantenimiento preventivo de la totalidad de las instalaciones, sistemas y equipos del proyecto, los que incluyen todas aquellas tareas de mantenimiento requeridas por las Empresas Proveedoras de los servicios.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.351	El contratista implementa Programa de Control y Evaluaciones de mantenimiento preventivo no objetado de la totalidad de instalaciones y equipos del proyecto	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Trabajo interdisciplinario				

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.352	El contratista planifica, comunica y concreta reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización del uso de los servicios públicos	Mayor	7 d	No objeción de Documento de Políticas de suministro y administración de servicios públicos por parte de la entidad estatal competente Revisión cuatrimestral aleatoria de registros de cumplimiento de Programas de Trabajo interdisciplinario por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.353	El contratista registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la política de suministro y administración de servicios públicos	Mayor	10 d	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Planes de capacitación y asesoramiento				
IS1.354	El contratista planifica, presenta para no objeciónde la entidad estatal competente, como mínimo semestralmente, programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de los servicios públicos, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.	Mayor	10 d	No objeción de Documento de Políticas de suministro y administración de servicios públicos por parte de la entidad estatal competente
IS1.355	El contratista implementa Programas de capacitación, como mínimo	Mayor	10 d	No objeción de Documento de Políticas de

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	semestralmente, sobre la administración eficiente de los servicios públicos, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.			suministro y administración de servicios públicos por parte de la entidad estatal competente
Provisión de información específica				
IS1.356	El contratista informa a la entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todas las interrupciones programadas de los servicios públicos, afecten o no a las operaciones del Hospital	Mayor	30 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.357	El contratista garantiza que toda la información, licencias requeridas y registros (datos de provisión, consumo, tarifas, entre otros) están actualizados y correctos, así como a disposición de la entidad estatal competente y/o Proveedores de los servicios	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Informes y reportes específicos				
IS1.358	El contratista da respuesta en tiempo y forma estipulados por el Contrato, a cualquier solicitud de información por parte de la entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al suministro de servicios públicos	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.359	El contratista presenta anualmente, a partir de la fecha de inicio de la operación, informe detallado sobre los consumos de la totalidad de los servicios públicos conteniendo como mínimo: • Demostración de que se los ha suministrado al mínimo costo posible • Estrategia para mejorar el suministro • Gráficos de las lecturas de las mediciones de los distintos servicios a fin de poder compararlas con las del	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano) (Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	año anterior para resaltar variaciones importantes, fallas o cualquier tipo de desperdicio. • Una estrategia para mejorar el suministro y aminorar costos y consumos.			
Cumplimiento de pautas establecidas en función de certificaciones de calidad				
IS1.360	El contratista garantiza el cumplimiento para el servicio de suministro de servicios públicos, de todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, del presente Documento. Esta garantía se mantiene desde la obtención de cada acreditación, hasta la finalización del plazo contractual	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

5.1.9 Indicadores sobre condiciones ambientales

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.361	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, un documento explicitando su política de Condiciones ambientales, para su no objeción por	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	parte de la entidad estatal competente.			
Gestión y control de la operación y sistema de control central automatizado				
IS1.362	El contratista chequea diariamente, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente programa de rutinas del servicio no objetados, los parámetros del sistema de control central automatizado referidos a: • instalación eléctrica - sistemas de distribución - sistemas y equipos de Iluminación (detectores de movimiento, controles de niveles de iluminación por sectores, controles de "apagado/encendido", etc.) • Instalación de aire acondicionado o Controles de nivel de temperatura por sectores o Controles de "apagado/encendido" • sistemas de Ventilación • sistemas de monitoreo de nivel de ruidos • Sensores de concentración de CO2 u otros gases. • Todo otro aspecto de las instalaciones que puedan ocasionar ruidos o escapes contaminantes (gas, sistemas mecánicos, equipos industriales, etc.) • Todo otro sistema, instalación y/o equipo establecido por el Contrato	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Condiciones de iluminación para locales específicos hospitalarios				
IS1.363	El contratista garantiza, condicionado a los	Mayor	1 h	Revisión mensual

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux para salas de hospitalización colectiva e individual, sobre la cama y en el recinto.			aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.364	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para salas de observación, recuperación, reanimación, cirugía menor, sala de parto, sobre camilla.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.365	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 150-300 lux para cubículo de hospitalización crítica, sobre cama.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.366	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 250-300 lux para recinto de puesto de monitoreo y estación de enfermería de paciente crítico	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.367	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 250-300 lux para recinto estación de enfermería	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.368	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para recintos de área limpia y sucia	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.369	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux para recintos de lavachata, chatero y otras áreas de lavado menor	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.370	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux para box de consulta ambulatorio y de urgencia, sobre camilla	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.371	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para box de consulta dental de 1 sillón, sobre sillón	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.372	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 350 lux para box de aplicación de ultrasonido, kinesiología, box de procedimiento, examen, o tratamiento (yeso, curación, endoscopía, examen, etc.) sobre camilla	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.373	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux para sala de reposo de procedimientos, sobre camilla	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.374	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 300-350 lux para sala de equipos de rayos,	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	medicina nuclear, sobre equipo			No se reportan fallas
IS1.375	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300/reg en el recinto para sala de comando de rayos (c/dimmer)	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.376	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para sala de preparación de pacientes, sobre camilla	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.377	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para cubículos de toma de muestras de sangre, sala de transfusiones	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.378	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux en áreas de laboratorio, cada 20 m2	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.379	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux en áreas quirúrgicas	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.380	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	en cada recinto de anatomía patológica, sala de autopsias, morgue, áreas de lavado			competente. No se reportan fallas
IS1.381	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux en cada recinto de bodega de insumos y ropa	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.382	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux en área de entrega, recepción y empaque de ropa	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.383	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 300 lux en zona de carga y descarga de esterilizadores de vapor, óxido de etileno, almacenamiento y despacho de material estéril	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.384	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux en central de material estéril	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.385	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux en Nursery, sobre camilla	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.386	El contratista garantiza, condicionado a los	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux en recinto de sala de atención inmediata de recién nacido			operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Condiciones de iluminación para locales generales, varios				
IS1.387	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 350 y 500 lux para oficinas individuales y colectivas.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.388	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 250 y 350 lux para salas de reuniones, salas de capacitación, auditorios, bibliotecas u otros recintos de reunión pública, de pacientes	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.389	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 150 y 250 lux para comedores, cafeterías, salas de espera, halls y otros espacios similares	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.390	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 200 y 250 lux para salas de máquinas, centrales eléctricas, térmicas, de gases clínicos, tratamientos de aguas, correo neumático, ascensores y otros espacios similares	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.391	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	mínimo un nivel de iluminación de entre 50 y 100 lux para circulaciones o locales de uso ocasional como depósitos, zonas de servicio, y otros espacios similares			entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.392	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 200 lux para áreas de estacionamiento de ambulancias, estacionamiento de vehículos de carga, patio de maniobras, c/100m2	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.393	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 50 y 100 lux para áreas exteriores de circulación, estacionamiento general, y otros espacios similares, c/100m2	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Condiciones de ventilación para locales específicos hospitalarios				
IS1.394	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de 25 y 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para pabellones quirúrgicos, salas de parto, salas de recuperación y otros espacios similares. Y un tipo de aire de: 100% exterior, con filtraje en 3 etapas:99,97% HEPA (High Efficiency Particulate Air)	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.395	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para Unidades de paciente Critico de Adulto, Pediátrico, Neonatal y otros espacios similares. Y un tipo de aire de:100% exterior, con filtraje en 2 etapas 95%	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.396	El contratista garantiza, condicionado a los	Mayor	1 h	Revisión mensual

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de imagenología (rayos X, tomografía, resonador magnético, cámara gamma, etc.). Y un tipo de aire de: 100% exterior, con filtraje en 2 etapas 95%			aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.397	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para áreas de laboratorio, banco de sangre, central de mezclas de farmacia. Y un tipo de aire de:exterior, filtraje en 3 etapas: 99,97% HEPA	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.398	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de aislamiento de paciente inmuno suprimido. Y un tipo de aire de: exterior, filtraje en 3 etapas: 99,97% HEPA	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.399	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de pacientes infecciosos, con presión negativa. Y un tipo de aire de: 100% exterior, con filtraje en 2 etapas 95%	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.400	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para esterilización (área limpia).	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Y un tipo de aire de: exterior, filtraje en 3 etapas: 99,97% HEPA			No se reportan fallas
Condiciones de ventilación para locales generales, varios				
IS1.401	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 6 y 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para Oficinas, salas de reuniones, salas de conferencias, salas de espera, auditorios, Sanitarios públicos, y otros espacios similares	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.402	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 8 y 12 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para comedores, cafeterías, y otros espacios similares	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.403	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 15 y 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para cocinas colectivas	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.404	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 10 y 15 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de fotocopias	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.405	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 10 y 40 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de máquinas	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Condiciones de control de ruidos para locales específicos hospitalarios				

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.406	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para toda área de atención de paciente un nivel promedio como máximo de 40 dB (interior)	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Condiciones de control de ruidos para locales generales, varios				
IS1.407	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para oficinas sin acceso de público un nivel promedio como máximo de entre 40 y 50 dB (interior)	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.408	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para oficinas con acceso de público un nivel promedio como máximo de entre 50 y 65 dB (interior)	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Controles de las condiciones ambientales				
IS1.409	El contratista garantiza que si alguno de los parámetros o rangos establecidos en los Indicadores anteriores no se encuentra dentro de los límites establecidos se procede a: • Realizar una inspección directa del sistema o equipo en cuestión • Si el sistema o equipo funciona correctamente se da aviso al responsable del servicio que implementa acciones destinadas a la	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	revisión del sistema de control central automatizado • Si el sistema o equipo no funciona correctamente se da aviso al responsable del servicio quien implementa correctivo			
IS1.410	El personal del servicio realiza recorrida diaria general por los diferentes áreas de servicio del proyecto verificando el correcto funcionamiento de instalaciones, sistemas y Equipos y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponda.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.411	Si el personal del servicio verifica a simple vista inadecuadas Condiciones ambientales (de iluminación, ventilación, ruidos molestos, etc.) y/o mal funcionamiento de cualquier sistema, instalación y/o equipo, da aviso al responsable del servicio quien implementa correctivo	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.412	El personal del servicio, una vez realizadas las actividades de recorrida diaria de control y puesta en marcha registra las acciones llevadas a cabo y cualquier tipo de incidente acontecido.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.413	El contratista garantiza inspecciones diarias de las instalaciones, plantas, equipos, etc. Para minimizar fallas que puedan impactar sobre la calidad ambiental del proyecto (Iluminación, Ventilación, control de Ruido, Calidad del Aire, etc.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.414	El contratista garantiza la realización de estudios como mínimo trimestrales, según los requerimientos de Contrato y la normativa legal vigente, de las condiciones ambientales acordadas	Mayor	48 h	Revisión periódica trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Implementación de programas de mantenimiento				
IS1.415	El contratista garantiza la realización periódica de las rutinas programadas en los correspondientes programas de mantenimiento preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la calidad ambiental instalados en el proyecto.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.416	El contratista garantiza la implementación periódica según Programa de Control y Evaluaciones No objetado, de las rutinas de mantenimiento preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la calidad ambiental instalados en el proyecto.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Trabajo interdisciplinario				
IS1.417	El contratista planifica, comunica y concreta reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización de la calidad ambiental del proyecto	Mayor	7 d	No objeción de Documento de Políticas de Condiciones ambientales por parte de la entidad estatal competente Revisión cuatrimestral aleatoria de registros de cumplimiento de Programas de Trabajo interdisciplinario por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.418	El contratista registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la política de Condiciones ambientales	Mayor	10 d	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Planes de capacitación y asesoramiento				
IS1.419	El contratista planifica, presenta para no objeción de la entidad estatal competente Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de la calidad ambiental, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	No objeción de Documento de Políticas de Condiciones ambientales por parte de la entidad estatal competente
IS1.420	El contratista implementa Programas de capacitación sobre la administración eficiente de la calidad ambiental, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	No objeción de Documento de Políticas de Condiciones ambientales por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
Provisión de información específica				
IS1.421	El contratista informa a la entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todos los incidentes registrados en cumplimiento de las rutinas del programa de control de calidad ambiental	Mayor	30 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.422	El contratista garantiza que toda la información referida a este servicio está actualizada y a disposición de la entidad estatal competente y/o Proveedores de los servicios	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Informes y reportes específicos				
IS1.423	El contratista da respuesta en tiempo y forma estipulados por el Contrato, a cualquier solicitud de información por parte de la entidad estatal competente, referida al servicio de Condiciones ambientales	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.424	El contratista presenta anualmente, a partir de la fecha de inicio de la operación, informe detallado sobre los resultados de los controles de Calidad Ambiental del proyecto, conteniendo como mínimo: • Seguimiento detallado de los Niveles de Desempeño del servicio • Gráficos comparativos de los	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	parámetros referidos a mediciones de Calidad Ambiental a fin de poder compararlos con los del año anterior para resaltar variaciones importantes, fallas, etc. • Estrategia para mejorar las Condiciones de Calidad Ambiental del proyecto			
Cumplimiento de pautas establecidas en función de certificaciones de calidad				
IS1.425	El contratista garantiza el cumplimiento para el servicio de Condiciones ambientales de todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, del presente Documento. Esta garantía se mantiene desde la obtención de cada acreditación, hasta la finalización del plazo contractual	Mayor	n/a	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Aseo de herramientas y equipos de trabajo				
IS1.426	El contratista usa limpiadores autorizados por el fabricante y/o por la normativa legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994), para la limpieza de las herramientas y equipos de trabajo del servicio	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.427	Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el servicio, se someten a un riguroso aseo diario.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.428	En el sector donde se realiza el aseo de elementos, herramientas y equipos del servicio, se coloca señalización No	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Objetada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada.			entidad estatal competente. No se reportan fallas
Planeación, diseño y administración de proyectos				
IS1.429	El contratista implementa un servicio de Planeación, diseño y administración de proyectos completo, destinado a la gestión de reformas, ampliaciones, etc, con la modalidad y condiciones que establezca oportunamente la entidad estatal competente y/o el Contrato	n/a	n/a	n/a
Reportes e informes, registros				
IS1.430	El contratista elabora y proporciona toda la información requerida por cualquier Autoridad Competente a quien la entidad estatal competente esté obligada a presentar información con relación al desempeño del servicio, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a menos que la entidad estatal competente estipule otras condiciones en las correspondientes Contrato.	Mayor	24 h	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS1.431	El contratista entrega a la entidad estatal competente, toda información requerida con respecto al servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles	Media	24 h	Recepción de documentación en tiempo y forma
Procedimientos de control				
IS1.432	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, y como parte integrante del manual de operación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, un documento que explicite los procedimientos y programa diseñados para garantizar el control del servicio	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS1.433	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio,	n/a	10 d	No objeción de los Procedimientos de control

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.			y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS1.434	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.435	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetados para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.436	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetado para el servicio de gestión de la operación mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.437	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS1.438	La totalidad de los Procedimientos de	Mayor	Ver tiempos	Revisión mensual

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%		establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.439	El contratista implementa las encuestas de satisfacción mensuales, oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.440	Los resultados de las encuestas de satisfacción mensuales se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS1.441	Los resultados de las encuestas de satisfacción mensuales del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los indicadores de gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos correctivos				
IS1.442	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operaciones del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio, en los indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Mecanismos de Pago.			
IS1.443	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.444	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.445	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.446	El servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.447	El servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral atiende el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como "emergencias" vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor de 15 min.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.448	El contratista implementa una solución provisional, de ser necesario, con la finalidad de no afectar la continuidad de la funcionalidad del Hospital, en un lapso máximo de 1 h, cuando no sea posible resolver en los tiempos pautados alguna falla reportada por la correspondiente solicitud de servicio, previo acuerdo sobre tiempo para solución definitiva consensuado con la entidad estatal competente, si así lo establece las correspondientes Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.449	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS1.450	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, y como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, ante acontecimientos imprevistos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS1.451	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS1.452	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.453	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.454	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.455	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.456	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993 ; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.			No se reportan fallas

5.2 Indicadores para el servicio de aseo, residuos hospitalarios y control sanitario de vectores

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de aseo, control de plagas y limpieza general, Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores.	Mayor	Variable según tipo de falla	No Objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de aseo, control de plagas y limpieza general, Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores				
IS2.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y Programa de rutinas mensuales del servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores en los términos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS2.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No Objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS2.04	El Programa de rutinas mensuales incluido	n/a	10 d	Documentación recibida

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	en el manual de operación del servicio se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, cuando la realidad de las prestaciones así lo demande, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.			en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de rutinas mensuales No Objetados para el servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza Gral, Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el Programa de rutinas mensuales del servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.07	El contratista presenta para su No Objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente,	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza Gral, Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores			
Recursos humanos				
IS2.09	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan Fallas
IS2.10	El contratista designa durante toda la vigencia del Contrato, como responsable del servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza Gral.; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores a un Técnico Especialista habilitado con no menos de cinco (5) años de experiencia laboral y de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de este tipo en Instituciones administrativas	n/a	n/a	No Objeción de manual de organización por parte de la entidad estatal competente No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS2.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No Objetados: • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla	n/a	7 d	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.12	El personal del servicio cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Ausencia de maquillaje • Uso de Gorro • Uso de guantes (de látex reforzado) • Tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera) • delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera. • Cascos protectores (cuando la tarea así lo requiera) • Cinturones de seguridad (cuando la tarea así lo requiera)	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recursos físicos				
IS2.13	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, elementos de protección personal, insumos, señalización, herramientas y equipos necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los	Mayor	1 hora	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente			operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.14	El servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza Gral.; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control	n/a	n/a	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.15	El contratista cuenta con listado de insumos, materiales, herramientas y equipos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente, Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994, para el servicio.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Provisión y almacenamiento de materiales, insumos, herramientas, equipos				
IS2.16	El Contratista planea el aprovisionamiento de los insumos, herramientas y equipos necesarios para el servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.17	El contratista cuenta con material de limpieza y desinfección propio para cada Unidad Funcional a fin de evitar la contaminación	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.18	El contratista garantiza un alto nivel de calidad de los insumos necesarios para el servicio mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.19	El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, herramientas y equipos del servicio	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.20	El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.21	El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y aseo las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del servicio	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.22	El contratista realiza las tareas de estiba temporal y clasificación de insumos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.23	El contratista conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección las áreas destinadas a estiba temporal y clasificación de insumos del servicio	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.24	Todos aquellos insumos en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.25	El contratista asegura óptimas condiciones de mantenimiento, aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento de los depósitos de	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	insumos del servicio			competente. No se reportan fallas
IS2.26	Los insumos, herramientas y equipos del servicio, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y aseo, y bajo llave a cargo de personal responsable	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.27	El contratista garantiza el almacenaje en depósitos exclusivos y separados de los grupos de insumos, herramientas y equipos destinados a las siguientes actividades: • Aseo y desinfección • Residuos comunes • Residuos reciclables • Residuos peligrosos biológicos-Infecciosos. RPBI • Desechos Peligrosos, químicos, residuos radioactivos de baja intensidad´ • Control de Plagas y sanitario de vectores	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.28	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, aseo y etiquetado de los envases de productos de aseo, desinfección y control de plagas	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.29	El contratista garantiza el control permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del servicio, especialmente de aquellos destinados a, desinfección y control de plagas	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.30	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección de estanterías y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS2.31	Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos que han sido retirados de su envase original.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Rutinas de prestación				
Aseo, limpieza general, y desinfección programada–generalidades (Según Resolución Nº4445 de 1996 del Ministerio de Salud Colombiano, Ley 9 de 1976, Decreto 605 de 1996, del Ministerio de Salud)				
IS2.32	El contratista cumple con horarios y turnos de aseo y desinfección establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado, oportunamente por la entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.33	El personal del servicio usa señalización establecida para indicar que el área está siendo aseada, se mantiene durante la tarea, y se retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.34	El contratista utiliza insumos, herramientas y equipos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994), para la realización de las tareas de Aseo y desinfección	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.35	El contratista garantiza, para las tareas de limpieza, y desinfección el cumplimiento de las recomendaciones y políticas de saneamiento y prevención de control de infecciones intrahospitalarias y de los estándares requeridos por el Comité de infecciones nosocomiales de cada Hospital.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.36	El contratista divide, a los fines de la limpieza y desinfección, al Hospital en diferentes zonas de acuerdo al requerimiento de aseo, y desinfecciones de las distintas áreas de servicio: • Zonas de alto riesgo o blancas: quirófanos, terapias intensivas, hemodiálisis, etc. • Zonas de mediano riesgo o grises: habitaciones de pacientes, consultorios, Sala Cuna y Jardín Maternal, etc. • Zonas de bajo riesgo o negras: oficinas, pasillos, aulas, ascensores, etc.	Mayor	n/a	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.37	El contratista limpia o mueve durante la prestación del servicio, solo los equipos médicos o mobiliarios autorizados por el Hospital. Quedan excluidos de la limpieza por parte del personal del servicio los siguientes equipos entre otros: • Instrumentos quirúrgicos • Máquinas de anestesia • Microscopio • Bancas de laboratorio • equipos de monitoreo fisiológico • equipos médicos para los pacientes cuando se encuentren uso(respiradores, tanques de aire, bombas de infusión) • Equipo de cómputo, centro de interpretación, equipos de radiología • Todo otro equipo o elemento establecido por la entidad estatal competente	Mayor	n/a	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.38	El contratista garantiza la limpieza y desinfección en la periodicidad establecida de ventanas y cristales internos y externos del hospital, a fin de garantizar que las mismas estén visiblemente limpias y libres de manchas polvo, tierra, escombros, cintas adhesivas, y que tengan un brillo uniforme	Media	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Aseo, limpieza general y desinfección programada de zonas de alto riesgo o blanca: Salas de cirugía, endoscopías, salas de procedimientos, UCIA, UCIN, Salas de hemodiálisis, habitaciones de aislados, áreas blancas de farmacia y esterilización (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)				
IS2.39	El contratista se compromete a utilizar el método de limpieza y desinfección profunda por el método de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.40	El contratista realiza el aseo, y desinfección por turnos, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.41	El contratista realiza el aseo, y desinfección entre procedimientos, en Salas de Cirugía, Endoscopía, Procedimientos.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.42	El contratista realiza el aseo y desinfección entre pacientes en UCIA, UCIN, Hemodiálisis, Salas de Aislados.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.43	El contratista realiza el aseo, y desinfección semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.44	El contratista realiza el aseo, y desinfección mensual, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS2.45	El personal de limpieza del contratista retira o colabora con El personal de enfermería en la remoción pre-clasificación, embolsado, etiquetado y traslado dela ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en el primer turno, entre procedimientos y entre pacientes. La ropa de las salas de aislados se rotula como ropa contaminada	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.46	El personal de limpieza del contratista provee, coloca o colabora con El personal de enfermería en la colocación de ropa limpia, sabanas y ropa limpia de pacientes, en cada turno, entre procedimientos y entre pacientes.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.47	El personal de limpieza del contratista retira y reemplaza las cortinas de las habitaciones de aislados (de existir), entre paciente y paciente	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.48	El contratista realiza aseo y desinfección por turnos, entre procedimientos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo la siguientes tareas: • Antes de iniciar la limpieza general retiro de sangre, vómitos u otros fluidos corporales si los hubiera, mediante el uso de toallas o papel descartable, que se desecha en las bolsas rojas como residuo patogénico. • Retiro de bolsas conteniendo residuos comunes de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Retiro de bolsas conteniendo residuos RPBI de los contenedores primarios de cada local • Retiro de envases para punzocortantes y traslado al local de almacenamiento de RPBI del sector. • Aseo y desinfección de cubetas portacubetas rodables y contenedores de RPBI • Provisión y colocación de bolsas de residuos y envases de RPBI nuevas • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo y desinfección de lámpara quirúrgica, paneles de cabecera y tomas de gases medicinales, mesa quirúrgica, ordenadores y monitores, (se excluyes aquellos indicados por la Entidad) • Aseo y desinfección de monitores, respiradores, equipos de reanimación, bombas, equipos de diálisis, incubadoras, (se excluyes aquellos indicados por la Entidad y los conectados al paciente) • Aseo y desinfección de mobiliario médico: mesas riñón, mayo, para instrumental, banquetas, otros • Aseo, sanitización y/o desinfección de mobiliario no médico: muebles, escritorios, ganchos de pared, otros. • Aseo y desinfección, de timbre, llaves de luz, tomas, picaporte, armarios, sillón de acompañante			

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Aseo y desinfección de paredes, puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) y mamparas hasta altura accesible, incluyendo circulación técnica blanca, por turno. Entre procedimientos y entre pacientes no se realiza la limpieza de paredes a excepción de que se detecten salpicaduras o manchas. • Aseo y desinfección de pisos, incluyendo circulación técnica blanca, con barrido húmedo y pasado con mopa o paño de doble cubo. • Aseo y desinfección de ruedas de carros, mesas, etc, mediante pulverización con solución desinfectante. • Aseo y desinfección, entre pacientes, de la totalidad de los componentes de la cama de adultos, pediátricas y cunas • Aseo y desinfección, entre pacientes, de la funda impermeable del colchón de las camas y cunas • Aseo y desinfección, entre pacientes, de la totalidad de los componentes de los sillones de diálisis • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato			
IS2.49	El contratista realiza en el primer turno de aseo y desinfección de las Salas de Cirugía y Endoscopia la limpieza de las superficies horizontales para eliminar el polvo depositado durante la inactividad, mientras que en el último turno la misma se realiza en forma más minuciosa.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.50	El contratista realiza en el primer turno de aseo y desinfección de Hemodiálisis, UCIA, UCIN, la limpieza a fondo de las superficies horizontales y verticales,	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	paredes, puertas, camas, mobiliario y cualquier otro elemento. El segundo turno, se realiza la limpieza sistemática de boxes, controles de enfermería, cuartos sucios, lavabos, etc. Mientras que en el último turno se repasan los elementos que por su uso más se ensucian, de todos los locales.			competente. No se reportan fallas
IS2.51	El contratista realiza aseo y desinfección del área de lavado de cirujanos, por turnos y entre procedimientos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo lavabos, grifería, cepillos si no son descartables, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.	Mayor	10 min	
IS2.52	El contratista realiza aseo y desinfección del área de filtros o transferencia, por turnos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, lavabos, grifería, cepillos si no son descartables, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.53	El contratista realiza aseo y desinfección de los locales sanitarios de las áreas blancas, por turnos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesadas, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.54	El contratista repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.55	El contratista realiza aseo y desinfección de artículos clínicos: cómodos, patos, riñones, sillas de baño, sillas de rueda, tripies, por turnos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados,	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.56	El retiro de residuos se realiza al menos 1 vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.56	El contratista garantiza el tratamiento de los RPBI según los procedimientos establecidos en el Programa de emergencia y protección civil y según la normativa legal vigente	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.57	El contratista realiza en primer término, la limpieza de las Habitaciones con pacientes inmunodeprimidos	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.58	El contratista realiza en último término, la limpieza de las Habitaciones con pacientes aislados infecto-contagiosos	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.59	En el caso de las habitaciones de aislados se realiza entre paciente y paciente un aseo y desinfección profunda terminal, que incluye además de todas las superficies, y mobiliario, cielorrasos, paredes, puertas, ventanas y pisos	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.60	El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección por turno, entre procedimientos y entre pacientes), las siguientes tareas: • Aseo y desinfección de techos, cielorrasos y/o plafones • Aseo y desinfección de cortinas y/o persianas • Aseo y desinfección de paredes • Aseo y desinfección de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc, incluyendo aseo de bordes y ángulos internos. • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.61	El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección semanal, por turno, entre procedimientos y entre pacientes), las siguientes tareas: • Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, paneles, columnas, zócalos, pisos mediante el repaso de superficies con hipoclorito de sodio u otro producto que no dañe los materiales de terminación • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de	Media	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	ventilación y/o aire acondicionado con desmonte de artefactos y aspiración del polvo de las mismas con paño húmedo o aspiradores			
Aseo, limpieza general y desinfección programada de Zonas de Mediano Riesgo o Gris: Consulta Externa; Áreas de Diagnóstico y Tratamiento (Imagenología, Gabinetes de tratamiento, Anatomía patológica, Farmacia, Laboratorio); Urgencia; Hospitalización; Áreas de Apoyo de Cirugía, UCIA, UCIN, Endoscopias, Diálisis; Sala Cuna y Jardín Maternal; Ropería; Áreas de Aseo. (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)				
IS2.62	El contratista se compromete a utilizar el método de limpieza y desinfección por el método de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.63	El contratista realiza el aseo y desinfección de rutina por turno, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.64	El contratista realiza el aseo y desinfección general entre procedimientos, cuando y donde corresponda (gabinetes de tratamiento, salas de procedimientos, etc.)	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.65	El contratista realiza el aseo y desinfección entre pacientes, cuando y donde corresponda (habitaciones de hospitalización)	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.66	El contratista realiza el aseo y desinfección semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS2.67	El personal de limpieza del contratista retira o colabora con El personal de enfermería en la remoción pre-clasificación, embolsado, etiquetado y traslado dela ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en el primer turno, entre procedimientos y entre pacientes, o cuando sea solicitado a través del centro de control.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.68	El personal de limpieza del contratista provee, coloca o colabora con El personal de enfermería en la colocación de ropa limpia, sabanas y ropa limpia de pacientes, en el primer turno, entre procedimientos y entre pacientes, o cuando sea solicitado a través del centro de control.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.69	El contratista realiza aseo y desinfección por turnos, entre procedimientos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo la siguientes tareas: • Antes de iniciar la limpieza general retiro de sangre, vómitos u otros fluidos corporales si los hubiera, mediante el uso de toallas o papel descartable, que se desecha en las bolsas rojas como residuo patogénico. • Retiro de bolsas conteniendo residuos comunes de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Retiro de bolsas conteniendo residuos RPBI de los contenedores primarios de cada local • Retiro de envases para punzocortantes y traslado al local de almacenamiento de RPBI del sector. • Aseo y desinfección de cubetas	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	portacubetas rodables y contenedores de RPBI • Provisión y colocación de bolsas de residuos y envases de RPBI nuevas • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo y desinfección de partes externas de equipamiento médico: paneles de cabecera y tomas de gases medicinales, monitores, respiradores, equipos de reanimación, refrigeradores, heladeras, cámara frigorífica (se excluyes aquellos indicados por la Entidad) • Aseo y desinfección de mobiliario médico: camas, camillas, carros, mesas riñón, mayo, para instrumental, banquetas, otros • Aseo y desinfección de mobiliario no médico: muebles, escritorios, ganchos de pared, mesa de noche, sillas, armarios, sillón de acompañante otros. • Aseo y desinfección, de timbre, llaves de luz, tomas, picaporte. • Aseo y desinfección de paredes, puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) y mamparas hasta altura accesible, por turno, entre pacientes. Entre procedimientos no se realiza la limpieza de paredes a excepción de que se detecten salpicaduras o manchas y en las salas de necropsias • Aseo y desinfección de pisos, con barrido húmedo y pasado con mopa o paño de doble cubo. • Aseo y desinfección de ruedas de carros, mesas, etc, mediante pulverización con solución desinfectante. • Aseo y desinfección, entre pacientes, de la totalidad de los componentes de la cama de adultos, pediátricas y cunas • Aseo y desinfección, entre pacientes, de la funda impermeable del colchón de las camas y cunas • Aseo y desinfección de todo otro			

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	elemento que establezcan en el contrato			
IS2.70	a Contratista realiza en el primer turno de aseo y desinfección, la limpieza a fondo de las superficies horizontales, y verticales, paredes, puertas, repisas, mobiliario, camas y de cualquier otro elemento. En el segundo y tercer turno, se realiza repaso general y en especial de sanitarios y elementos que por su uso más se ensucian o que están en contacto con los pacientes.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.71	El contratista realiza aseo y desinfección de los locales sanitarios, por turnos, entre pacientes y entre procedimientos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesadas, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.72	El contratista realiza aseo y desinfección de planchas de bandejas de cadáveres entre procedimientos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesadas, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.73	El contratista repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.74	El contratista realiza aseo y desinfección de artículos clínicos: cómodos, patos, riñones, sillas de baño, sillas de rueda, tripies, por turnos, entre procedimientos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.75	El retiro de residuos se realiza al menos 1 vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				competente. No se reportan fallas
IS2.76	El contratista garantiza el tratamiento de los RPBI según los procedimientos establecidos en el Programa de emergencia y protección civil y según la normativa legal vigente	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.77	El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal de áreas de apoyo de cirugía y endoscopía, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección por turno, entre procedimientos y entre pacientes), las siguientes tareas: • Aseo y desinfección de cortinas y/o persianas • Aseo y desinfección de paredes	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.78	El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección semanal, por turno, entre procedimientos y entre pacientes), las siguientes tareas: • Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, paneles, columnas, zócalos, pisos mediante el repaso de superficies con solución limpiadora desinfectante que no dañe los materiales de terminación • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de techos y rejillas de ventilación y/o aire acondicionado con	Media	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	desmonte de artefactos y aspiración del polvo de las mismas con paño húmedo o aspiradores • Procedimiento de limpieza y lustre de elementos metálicos: herrajes, varillas, chapas, barandas			
Aseo, limpieza general y desinfección programada de Cocina Hospitalaria (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular				
IS2.79	El contratista se compromete a utilizar el método de aseo, desengrasado y desinfección por el método de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.80	El contratista realiza el aseo, desengrasado y desinfección por turno y periódica, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.81	El personal de limpieza del contratista asiste al personal de cocina en la recolección de manteles (se aconseja la utilización de manteles descartables), delantales y otros elementos utilizados por El personal, en el embolsado, etiquetado y traslado dela ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en cada turno, o cuando sea solicitado a través del centro de control.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.82	El personal de limpieza del contratista asiste al personal de cocina en la colocación de manteles limpios, en cada turno cuando sea solicitado a través del centro de control.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.83	El contratista realiza aseo, desengrasado y desinfección por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo las siguientes tareas: • Retiro de bolsas conteniendo residuos comunes de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial, donde se realiza la clasificación primaria • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Traslado de residuos a la cámara refrigeración de depósito de basura. • Colaboración con los encargados de la recolección de residuos para el retiro de los mismos • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo, desengrasado, y desinfección de paredes, puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras), de los sectores de preparación y cocción de alimentos, lavado de ollas y losa • Aseo, desengrasado, y desinfección de lavabos, grifos, desagües, mesadas, piletas y muebles, de los sectores de preparación y cocción de alimentos, lavado de ollas y losa • Aseo, desengrasado, y desinfección de mobiliario y equipos fijos de comedor: mesas, sillas, mesadas y bachas, barras de servicio, contenedores de residuos • Aseo, desengrasado, y desinfección de mobiliario y equipos fijos del área de Preparación: mesadas, bachas, estanterías, equipos de refrigeración • Aseo, desengrasado y desinfección de mobiliario y equipos fijos del área de cocción: equipos de cocción, campanas de extracción, filtros, artefactos de iluminación • Aseo, desengrasado y desinfección de	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	mobiliario y equipos fijos de áreas de almacenaje: cámaras refrigeradoras, estanterías. • Aseo, desengrasado y desinfección de mobiliario y equipos fijos de oficinas. • Aseo, desengrasado y desinfección de paredes, revestimientos, azulejos y puertas • Lavado de vidrios de puertas y ventanas • Aseo, desengrasado y desinfección de pisos con barrido húmedo. • Aseo, desengrasado y desinfección de rejillas de piso, cámaras decantadoras e interceptores de gras.			
IS2.84	El contratista realiza aseo y desinfección de los locales sanitarios, por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesadas, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.85	El contratista repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.86	El retiro de residuos se realiza al menos 1 vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.87	El contratista garantiza la correcta gestión de depósito, refrigeración y retiro de residuos comunes por parte del personal de la Empresa recolectora Externa	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.88	El contratista realiza aseo, desengrasado y desinfección semanal de las campanas de extracción.(además de lo ya establecido	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria)			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.89	El contratista realiza aseo, desengrasado y desinfección mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas: • Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias • Procedimientos de repaso de cielorraso para evitar acumulación de polvo y formación de telas de araña • Procedimientos de lavado y desinfección de las superficies de techos y rejillas • Procedimientos de desmonte de artefactos de iluminación, rejillas aire acondicionado. • Aspiración del polvo de las mismas con paño húmedo o aspiración • Aseo, desengrasado y desinfección profunda de mobiliario y equipos: estanterías, interior y exterior de heladeras • Aseo y desinfección de ruedas de carros, mesas, etc. mediante pulverización con solución desinfectante • Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato.	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Aseo, limpieza general y desinfección programada de depósitos sectoriales de RPBI, residuos peligrosos ubicados en distintas áreas de servicio del Hospital (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular				
IS2.90	El contratista se compromete a utilizar el método de limpieza y desinfección por el	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	método de doble cubo-doble trapero/paño exclusivamente			operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.91	El contratista realiza el aseo y desinfección de rutina por turno, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente.	Mayor	20 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.92	El contratista realiza el aseo y desinfección de semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente.	Mayor	24h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.93	El contratista realiza aseo y desinfección por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo la siguientes tareas: • Aseo y desinfección de paredes, puertas, ventanas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo y desinfección de pisos, con barrido húmedo y pasado con mopa o paño de doble cubo. • Aseo y desinfección de ruedas de carros, etc. mediante pulverización con solución desinfectante • Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.94	El contratista realiza aseo y desinfección semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección por turno), las siguientes tareas: • Aseo y desinfección de cielorraso profunda e integral	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Aseo y desinfección de paredes, puertas y ventanas profunda e integral			
Aseo, limpieza general y desinfección programada de áreas de Bajo Riesgo o Negras: Sectores o espacios destinados a tareas administrativas internas: Oficinas, salas de reuniones, Aulas, etc. sin atención directa de público (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)				
IS2.95	El contratista se compromete a utilizar el método de limpieza y desinfección de rutina por el método de cubo-sencillo y detergente neutro	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.96	El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial) • Aseo de ventanas (superficie interna), vidrios y paneles divisorios (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo y desinfección de todo tipo de superficies de trabajo. • Aseo y desinfección de puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo de paredes (solo las manchas visibles) • Aseo y desinfección de la totalidad de mobiliario móvil y fijo (escritorios,	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	sillas, estanterías, mesadas, gabinetes, etc.) • Aseo y desinfección de pisos con barrido húmedo y pasado de antiestático (cuando así corresponda) • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato			
IS2.97	El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como: • Computadoras y sus componentes • Teléfonos o intercomunicadores • equipos de seguridad (CCTV, Alarmas, etc.) • equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.98	El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada ocho (8) h, en caso de que los turnos laborales excedan este lapso, las siguientes tareas: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Aseo superficial (repaso) de superficies de apoyo. • Aseo y desinfección de pisos	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.99	El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones • Aseo de cortinas y/o persianas • Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves • Aseo de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc, incluyendo aseo de bordes y ángulos internos. • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato.			
IS2.100	El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas: • Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc. • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Aseo profundo de alfombras (si las hubiera) • Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato.	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Aseo, limpieza general y desinfección programada de sectores o espacios destinados a tareas administrativas con atención de público y salas de espera, accesos de público, circulaciones y escaleras (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)				
IS2.101	El contratista se compromete a utilizar el método de limpieza y desinfección de rutina por el método de cubo-sencillo y detergente neutro	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.102	La Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo lo detallado para sectores destinados a tareas administrativas sin atención de público y agregando, como mínimo, las siguientes tareas: • Vaciado, aseo y desinfección de ceniceros (si los hubiera) • Aseo de vidrios de puertas de acceso tanto en su superficie interior como exterior, hasta quedar libres de toda marca y/o suciedad. • Aseo y desinfección de todo tipo de perillas, pasamanos, brazos de empuje, etc. • Aseo y desinfección de mostradores, escritorios de atención al público, sillas, mesas y todo mobiliario de salas de espera. • Reposición o provisión de gel antibacterial para mostradores y escritorios de atención al público • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.103	Los días de lluvia se realizan tareas de aseo intensivas, como máximo cada dos (2) h, en las zonas de acceso, espera y	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	circulaciones y atención de público			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.104	El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada ocho (8) h, en caso de que los turnos laborales excedan este lapso, las siguientes tareas: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Vaciado, aseo y desinfección de ceniceros (si los hubiera) • Aseo y desinfección superficial (repaso) de superficies de apoyo. • Aseo y desinfección de pisos	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.105	El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como los detallados para sectores destinados a tareas administrativas sin atención de público y agregando, como mínimo, las siguientes tareas: • Teléfono públicos • máquinas expendedoras • Máquinas que otorguen tickets, números para atención, etc. • Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.106	El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas: • Aseo de techos, cielorrasos y/o	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	plafones • Aseo de cortinas y/o persianas • Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves • Aseo de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc, incluyendo aseo de bordes y ángulos internos. • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato.			
IS2.107	El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas: • Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc. • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Aseo profundo de alfombras (si las hubiera) • Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato.	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Aseo, limpieza general y desinfección programada de Vestuarios y Sanitarios de Personal				

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.108	El contratista se compromete a utilizar el método de limpieza y desinfección por el método de doble cubo-doble trapero /paño exclusivamente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.109	El Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo, las siguientes tareas: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial • Aseo de ventanas y vidrios (superficie interna), incluyendo marcos, perillas y bisagras. • Aseo y desinfección de puertas y paneles divisorios de gabinetes, incluyendo marcos, perillas y bisagras. • Aseo y desinfección de artefactos sanitarios y su grifería (lavabos, mesadas, inodoros, mingitorios, regaderas, etc.) • Aseo y desinfección de espejos y cristales • Aseo y desinfección de accesorios de todo tipo • Aseo y desinfección de paredes hasta altura accesible sin escalera • Aseo y desinfección de pisos • Aseo y desinfección de superficie exterior de lockers o lugares de guardado de efectos personales de personal • Aseo y/o desinfección de todo otro	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	elemento que establezcan en el contrato • Provisión y reposición de insumos para: - Jaboneras - Dispensadores de toallas de papel - Dispensadores de papel sanitario - Toallas sanitarias - Ambientadores - Dispensadores de gel antibacterial			
IS2.110	El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada cuatro (4) h, las siguientes tareas: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para: - Jaboneras - Dispensadores de toallas de papel - Dispensadores de papel sanitario - Toallas sanitarias - Ambientadores - Dispensadores de gel antibacterial • Aseo y desinfección superficial (repaso) de superficies de apoyo, inodoros y mingitorios • Aseo y desinfección superficial (repaso) de todo otro elemento que establezcan en el contrato.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.111	El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria) como mínimo, las siguientes tareas: • Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones • Aseo de cortinas y/o persianas	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves • Aseo de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Remoción con cepillo de suciedad de juntas entre azulejos o revestimientos (de ser necesario) • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato.			
IS2.112	El Contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo diario y semanal), las siguientes tareas: • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, revestimientos de todo tipo, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc. • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Aseo, limpieza general y desinfección programada de Sanitarios públicos				
IS2.113	El contratista se compromete a utilizar el método de limpieza y desinfección por el método de doble cubo-doble trapero/paño exclusivamente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.114	El Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal.			competente. No se reportan fallas
IS2.115	El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) h, las siguientes tareas: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para: - Jaboneras - Dispensadores de toallas de papel - Dispensadores de papel sanitario - Toallas sanitarias - Ambientadores - Dispensadores de gel antibacterial • Aseo y desinfección superficial (repaso) de superficies de apoyo, inodoros y mingitorios • Aseo y desinfección superficial (repaso) de todo otro elemento que establezcan en el contrato.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.116	El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.117	El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Aseo, limpieza general y desinfección programada de elevadores				
IS2.118	El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie,	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	incluyendo como mínimo: • Aseo y desinfección de superficies verticales • Aseo y desinfección de botoneras, llamadores, perillas y manijas o barandas de todo tipo. • Aseo y desinfección de espejos y cristales (si los hubiera) • Aseo y desinfección de pisos • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato.			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.119	El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) h, las siguientes tareas: • Aseo y desinfección superficial (repaso) de botoneras, llamadores, perillas y manijas o barandas de todo tipo. • Aseo y desinfección superficial (repaso) de espejos y cristales (si los hubiera) • Aseo y desinfección de pisos	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.120	El contratista realiza aseo y desinfección exhaustiva y profunda por turno y diaria de los elevadores camilleros utilizados para transporte de pacientes.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.121	El contratista realiza aseo y desinfección anterior a cada turno de visita de los elevadores de uso público	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.122	El contratista realiza aseo y desinfección de rutina después de cada reparto de comida y cena de los elevadores de uso de cocina	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.123	El contratista realiza aseo y desinfección	Mayor	5 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	de los elevadores utilizados para transporte de residuos, inmediatamente después de ser utilizados para tal fin.			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.124	El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas: • Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos • Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas • Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación • Aseo, lustre y/o pulido de todas las superficies y accesorios metálicos	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Aseo, limpieza general y desinfección programada de áreas de servicio: salas de máquinas, depósitos				
IS2.125	El contratista se compromete a utilizar el método de limpieza y desinfección de rutina por el método de cubo-sencillo y detergente neutro	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.126	Los aseos de áreas o espacios destinados a albergar instalaciones o equipos especiales, (eléctricos, sanitarios, informáticos, de aire acondicionado, de seguridad, telecomunicaciones, etc.) son realizados por personal especialmente capacitado para dichas tareas pertenecientes a cada uno de los servicios operativos involucrados (Mantenimientos, seguridad y vigilancia, etc.)	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.127	Los depósitos de uso del contratista son aseados por cada uno de los servicios a los que se destinan (Alimentos, Aseo, seguridad y vigilancia, Correo, etc.)	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.128	Los depósitos destinados a uso de las áreas administrativas son aseados y desinfectados según condiciones establecidas en Contrato por la entidad estatal competente	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Aseo, limpieza general y desinfección programada de estacionamientos cubiertos				
IS2.129	El contratista realiza aseo profundo diario, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Aseo de pisos • Aseo de puertas o portones de acceso • Aseo de rejillas de ventilación • Aseo de desagües y alcantarillas • Aseo superficial de equipamiento - Placas de señalización - Luminarias - Extintores y gabinetes de instalación contra incendio (si los hubiera) • Paredes incluyendo manchas visibles y remoción inmediata de grafitis (si los hubiera)	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.130	El contratista realiza aseo y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	servicio para aseo y diario), las siguientes tareas: • Aseo a presión de pisos con equipo especial No Objetado • Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos • Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas, desagües y alcantarillas • Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación • Todo otro tipo de aseo de mantenimiento que establezca en el contrato.			No se reportan fallas
Aseo, limpieza general programado de áreas exteriores				
IS2.131	El contratista realiza aseo profundo diario, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Aseo de pisos • Aseo de puertas o portones de acceso • Aseo de desagües y alcantarillas • Aseo superficial de equipamiento - Placas de señalización - Luminarias - Mobiliario exterior (bancos, juegos infantiles, etc.) - Extintores y gabinetes de instalación contra incendio (si los hubiera) - Persianas y/o parasoles (si los hubiera) • Paredes incluyendo manchas visibles y remoción inmediata de grafitis (si los hubiera) • Aseo de todo otro elemento establecido en Contrato	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.132	El contratista realiza procedimientos de aseo periódico de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo diario), las siguientes tareas: • Aseo a presión de pisos con equipo especial No Objetado • Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos de marquesinas • Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas, desagües y alcantarillas • Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación • Vidrios exteriores de ventanas y puertas a nivel • Marcos de ventanas, puertas y antepechos exteriores. • Vidrios y ventanas en altura (si las hubiera) con utilización de equipos y procedimientos específicos para dicha tarea • Recubrimientos exteriores de acuerdo a su tipo y especificidad. • Parasoles (si los hubiera) • Azoteas • Todo otro tipo de aseo de mantenimiento que establezca en el contrato.	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Aseo, limpieza general programado de áreas verdes (El servicio de Mantenimiento de Exteriores, Áreas Verdes y Paisajismo, es el responsable del cuidado y tratamiento del césped, de las especies, rastrillado, recolección de hojas y ramas, poda, eliminación de hierbas y desmalezamiento, como así también de control de plagas y enfermedades atinentes a las especies vegetales)				
IS2.133	El contratista realiza aseo diario, con materiales e insumos adecuados, incluyendo como mínimo: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	residuos nuevas. • Remoción de todo tipo de objetos: colillas de cigarrillos, papeles, envoltorios o envases, etc. (Actividad realizada de manera complementaria con el servicio de Mantenimiento de Exteriores, Áreas Verdes y Paisajismo) • Aseo de desagües y alcantarillas • Aseo de mobiliario exterior: bancos, juegos infantiles, etc. • Todo otro tipo de aseo que establezca en el contrato			
Gestión integral de residuos hospitalarios (Según Resolución Nº4445 de 1996 del Ministerio de Salud Colombiano, Ley 9 de 1976/79; Decreto 605 de 1996; Decreto 4741 de 2005, referido a desechos o residuos peligrosos, del Ministerio de Salud Colombiano) (Según Decretos 2676 de 200 y 1669 de 2002; (Según Resolución 1164 de 2002 del Ministerio de Salud y del Ministerio de Medio Ambiente de Colombia: Manual del Procedimiento para la Gestión de Residuos Hospitalarios y Similares en Colombia) (Según Decretos 2493 de 2004 y 1546 de 1998, sobre regulación de Residuos Patogénicos) (Según Ley 09 de 1979, sobre seguridad e Higiene Industrial) (Sistema de Gestión ambiental según Norma ISO 14001) (Según Decreto 979 de 2006 y Resolución 610 de 2010, sobre Condiciones ambientales)				
IS2.134	El contratista garantiza la prestación del servicio incluyendo entre otras las siguientes actividades: • Identificación y segregación de los residuos • Envasado de los residuos generados • Almacenamiento temporal • Recolección y transporte interno • Tratamiento, desactivación de residuos peligrosos • Disposición final	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.135	El contratista garantiza la gestión integral de todos los residuos hospitalarios según la Legislación aplicable, entre ellos: • Residuos generales: comunes, inertes, reciclables, biodegradables • Residuos peligrosos biológicos-Infecciosos, generados por la atención médica que contengan agentes biológicos-infecciosos • Desechos Peligrosos químicos,	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	residuos radioactivos de baja intensidad incluye medicamentos citotóxicos y citostáticos, líquidos reveladores, fijadores de radiografías, y placas radiológicas, aguas sucias de lavado de máquinas reveladoras o materia contaminado por dicha sustancia			
IS2.136	El contratista provee, de acuerdo a la categoría de clasificación, diferentes tipos de bolsas, contenedores y carros de transporte que permita la recolección segregada de los distintos tipos de residuos. Las bolsas y contenedores se diferencian por colores y tamaños y están debidamente identificados.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Residuos comunes				
IS2.137	El contratista garantiza la recolección y disposición final de los residuos comunes generada por el Hospital cumpliendo en todo momento con la Legislación aplicable	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.138	El personal que realiza el aseo y desinfección de los diferentes sectores y espacios retira las bolsas de los contendedores internos, propios de cada espacio, y las coloca en los contendedores de los depósitos sectoriales de basuras desde donde es recolectada por personal especializado del servicio de Extracción de basuras	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.139	El contratista garantiza la segregación de residuos, según los criterios establecidos en la normativa legal vigente Local o en su defecto por lo establecido por Normativa ISO o LEED para efectos específicos, o lo fijado en Contrato	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.140	El contratista garantiza la implementación de procedimientos destinados al reciclado de residuos en cumplimiento de lo establecido en su Política Medioambiental, alineada con la normativa legal vigente Local o en su	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	defecto por lo establecido por Normativa ISO o LEED para efectos específicos,			No se reportan fallas
IS2.141	Los depósitos de basuras, sectoriales y central, se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden y aseo, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recolección y transporte interno de residuos comunes				
IS2.142	El contratista cumple con horarios y turnos de recolección de basuras desde depósitos sectoriales hacia depósito central, establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado oportunamente por la entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.143	El personal del servicio retira la basura de los depósitos sectoriales como mínimo cada ocho (8) h, o según lo establecido por el Contrato.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.144	El contratista provee y repone contenedores higienizados y bolsas de basuras No Objetados, para todos los sectores, espacios y depósitos del proyecto	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.145	El contratista utiliza carros para recolección y transporte interno de basuras No Objetados por la entidad estatal competente en función de la normativa legal vigente en la materia.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.146	El contratista utiliza para cada recorrido, carros para Recolección y transporte	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	interno de basuras previamente aseados y desinfectados			operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.147	El personal del servicio mantiene tapados los carros de Recolección y transporte interno de basuras, en tanto realiza los recorridos.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.148	El personal del servicio cumple con los recorridos o circuitos pre establecidos para la Recolección y transporte interno de basuras.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.149	El contratista garantiza que el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de basura no sobrepasa los 2/3 de su capacidad	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.150	El contratista garantiza que el nivel de llenado de los carros de Recolección y transporte interno de basuras no sobrepasa los 2/3 de su capacidad	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.151	Se utiliza/n únicamente el o los elevadores establecidos para el transporte interno de basuras.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.152	Las bolsas de basuras no se tiran, arrastran por el piso, ni compactan.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS2.153	Si se producen derrames se implementan procedimientos de contingencia No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de emergencia y protección civil vigente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Almacenamiento temporal en depósito central y recolección, transporte externo y disposición final de residuos comunes				
IS2.154	Se utiliza bitácora para el registro de ingreso y salida de basuras en el depósito central, durante toda la vigencia del Contrato, mediante formulario integrado al Sistema Integrado de Gestión del Instituto Nacional de Salud Colombiano, según lo establece la resolución vigente.	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.155	Se pesan y registran las bolsas y/o contenedores de basuras que entran y salen del Depósito Central manteniendo actualizada la bitácora correspondiente.	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.156	El personal del contratista deposita los residuos en el cuarto de almacenamiento correspondiente con acceso independiente y claramente identificado, según el tipo de residuo: No Peligrosos – Ordinarios y No Peligrosos – Reciclaje	Mayor	15 min	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.157	El contratista garantiza que los contenedores del Depósito Central no sobrepasen un nivel de llenado del 80% de su capacidad	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.158	El contratista garantiza que el servicio de recolección y transporte externo, y la disposición final de basuras se realiza en cumplimiento de la normativa legal vigente, para lo cual presenta de manera integrada a su manual de operación, listado de sub contratistas autorizados propuestos para estas tareas para No Objeción de la entidad estatal competente	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Residuos peligrosos biológicos-Infecciosos (RPBI) y residuos peligros químicos				
IS2.159	El contratista colabora de ser solicitado, con El personal asistencial (médicos, enfermeras y técnicos) quienes son los responsables de La primera clasificación de Residuo Peligros Biológico Infeccioso, RPBI, como parte de sus tareas de rutina.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.160	El personal asistencial clasifica los residuos recolectados en los depósitos sectoriales de residuos peligrosos dentro de los contenedores rojo o amarillo según corresponda a los distintos grupos de residuos peligrosos : • Grupo I: sangre en estado líquido o sólido, bolsas y contenedores rojos • Grupo II: cultivos y cepas infecciosos en estado sólido; bolsas y contenedores rojos. • Grupo III: residuos patológicos en estado líquido o sólido, en bolsas o contenedores amarillos. • Grupo IV: residuos no anatómicos, en bolsas rojas • Grupo V: residuos punzocortantes, en recipientes líquidos color rojo.	n/a	n/a	n/a

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.161	Los residuos anatomopatológicos, se depositan endoble bolsa roja, se anudan o amarran de tal forma que se garantice contención suficiente de los residuos, se etiquetan y se depositan en el contenedor plástico de color rojo, con tapa e identificada con el anagrama de riesgo biológico y el tipo de residuos que contiene			
IS2.162	El contratista se asegura de que todos los Residuos peligrosos biológicos-Infecciosos y Químicos pre-clasificados, de acuerdo con sus características físicas y biológicas infecciosas, conforme a la legislación aplicable.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.163	El contratista se asegura de que previo al almacenamiento central de residuos puedan ser desactivados, aquellos residuos anatomopatológicos provenientes de procedimientos con microorganismos del grupo de riesgo 2 y 3 mediante autoclave, para aquellos residuos altamente infecciosos se debe evitar retirar de las áreas respectivas sin realizar este procedimiento, según lo establece la Resolución Vigente	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.164	El contratista se asegura de que estos residuos desactivados se congelen a una temperatura mínima de -4°C para evitar el derramamiento de líquidos, y se entreguen este estado a la empresa encargada del transporte y tratamiento final, según lo establece la resolución vigente (incineración).	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.165	El contratista se asegura de que los contenedores de cortopunzantes sean completamente herméticos y resistentes a ruptura por golpe	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.166	El contratista se asegura de que los residuos corto punzantes provenientes de procedimientos con microorganismos de los grupos de riesgo 2 y 3, sean sometidos	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	a desactivación mediante autoclave, si se lo requiere, según lo establece la Resolución Vigente			competente. No se reportan fallas
IS2.167	Los Residuos químicos reactivos, antes de ser eliminados, se verificar si pueden ser reutilizado luego de aplicar procesos de decantación y neutralización. En tal caso, se coloca en recipientes rotulados de material adecuado	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.168	Los recipientes contenedores de Residuos químicos reactivos se rotula con información referente al nombre de cada uno de los componentes, concentración, presentación, cantidad, ficha de seguridad del producto a desechar y fecha final de entrega, datos necesarios para que la empresa especializada determine el método de disposición final (incineración, neutralización química o encapsulamiento	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.169	El contratista se asegura de que la desactivación de los residuos químicos reactivos sea llevada a cabo según lo establece la resolución vigente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.170	El contratista se asegura de que los residuos químicos farmacológicos este etiquetados con información acerca de su composición química, toxicidad y estado físico.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.171	El contratista se asegura de que la desactivación de los residuos químicos farmacológicos sea llevada a cabo según lo establece la resolución vigente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.172	El contratista se asegura de que los residuos de medicamentos sean tratados y dispuestos a través de la empresa especializada contratada por la entidad estatal competente para la eliminación de	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	residuos químicos, según lo establece la resolución vigente			No se reportan fallas
IS2.173	El contratista se asegura de que los residuos radioactivos sean tratados y dispuestos según lo establece la resolución vigente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.174	Los depósitos de residuos peligrosos, sectoriales y centrales, se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden, aseo, y desinfección durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recolección y transporte interno de residuos peligrosos				
IS2.175	El contratista cumple con horarios y turnos de recolección de residuos peligros hacia depósito central, establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado oportunamente por la entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.176	Los residuos peligrosos infecciosos son recogidos por el Auxiliar o personal asignado en cada laboratorio o sector, quien retira de cada recipiente la bolsa roja, la etiqueta, la anuda o amarra de tal forma que garantice contención suficiente y entregar los residuos al personal del servicio de Recolección de Residuos, responsable de la ruta sanitaria, para el transporte al cuarto de almacenamiento central de residuos	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.177	Los recipientes para residuos corto punzantes se retirar de las áreas cuando estén llenos hasta las ¾ partes de su capacidad o cuando hayan permanecido máximo dos (2) meses	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.178	El contratista verifica que las bolsa y/o recipientes cumplan con el envasado, embalado y etiquetado y que tengan	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	impresa la leyenda "Peligro: Residuo Peligros Biológico Infeccioso" y el símbolo Universal de Riesgo Biológico o "Peligro: Riesgo químico, o Residuo Peligros Químico, especificación del tipo de residuo y el símbolo universal correspondiente, según el caso			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.179	El contratista provee y repone contenedores de residuos peligrosos higienizados y bolsas de residuos peligrosos No Objetados, para todos los sectores, espacios y depósitos del proyecto	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.180	El contratista utiliza carros para recolección y transporte interno, identificado y exclusivo para este tipo de residuos, No Objetados por la entidad estatal competente en función de la normativa legal vigente en la materia.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.181	El contratista utiliza para cada recorrido, carros para Recolección y transporte interno de residuos peligrosos previamente aseados y desinfectados	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.182	El personal del servicio mantiene tapados los carros de Recolección y transporte interno de residuos peligrosos, en tanto realiza los recorridos.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.183	El personal del servicio cumple con los recorridos o circuitos pre establecidos para la Recolección y transporte interno de residuos peligrosos, los cuales deben estar señalizados como tales	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS2.184	El contratista garantiza que el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de residuos peligrosos no sobrepasa el 80% de su capacidad	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.185	El contratista garantiza que el nivel de llenado de los carros de Recolección y transporte interno de residuos peligrosos no sobrepasa los 2/3 de su capacidad	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.186	Se utiliza/n únicamente el o los elevadores establecidos para el transporte interno de residuos peligrosos, los cuales se asean y desinfectan una vez terminado el descenso de residuos y antes de subir con carros limpios y desinfectados	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.187	Las bolsas de residuos peligrosos no se tiran, arrastran por el piso, ni compactan.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.188	Si se producen derrames, fugas o accidentes se implementan procedimientos de contingencia No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de emergencia y protección civil vigente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Almacenamiento temporal en depósito central y recolección, transporte externo y disposición final de RPBI				
IS2.189	Se utiliza bitácora para el registro de ingreso y salida de RPBI y residuos peligrosos químicos en el depósito central, durante toda la vigencia del Contrato, mediante formulario integrado al Sistema Integrado de Gestión del Instituto Nacional de Salud Colombiano, según lo	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	establece la resolución vigente			operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.190	Se pesan y registran las bolsas y/o contenedores de RPBI y residuos peligrosos químicos que entran y salen del Depósito Central manteniendo actualizada la bitácora correspondiente.	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.191	El personal del contratista deposita los residuos en el cuarto de almacenamiento correspondiente con acceso independiente y claramente identificado, según el tipo de residuo: Peligrosos – Químicos, Peligrosos – Infecciosos.	Mayor	15 min	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.192	El contratista garantiza que los contenedores del Depósito Central no sobrepasen un nivel de llenado del 80% de su capacidad	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.193	El contratista garantiza que el área de residuos peligrosos infecciosos esté dotada con balanza mecánica, estibas de plástico, recipientes plásticas y congelador que alcance una temperatura de -20 ° C para el almacenamiento de residuos anatomopatólogicos	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.194	El contratista verifica que los contenedores de Residuos RPBI cumplan con el envasado, embalado y etiquetado y	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	que tengan impresa la leyenda "Peligro: residuo Peligros Infeccioso" y el símbolo Universal correspondiente			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.195	El contratista garantiza los RPBI se entregan a la empresa especial de aseo externa, en un tiempo inferior a 48 h	Mayor	8 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.196	El contratista verifica que los contenedores de Residuos Químicos cumplan con el envasado, embalado y etiquetado y que tengan impresa la leyenda "Peligro: residuo Peligros Químico" y el símbolo Universal de Riesgo Químico correspondiente según el tipo	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.197	El contratista realiza la limpieza y desinfección de carros de recolección, contenedores después de cada uso	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.198	El contratista realiza la limpieza y desinfección del espacio de almacenaje una vez por turno	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.199	El contratista realiza control microbiológico periódico de los contenedores, carros, herramientas, equipos y espacios de depósito, con el fin de adoptar medidas sanitarias para verificar el nivel de desinfección y se implementan las recomendaciones emitidas por servicio de Epidemiología y/o Comité de Infecciones Nosocomiales del Hospital.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.200	El contratista verifica que el vehículo recolector sea de caja cerrada y hermética, cuente con sistema de captación de escurrimientos y opere con	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	sistemas de enfriamiento para mantener los residuos a una temperatura indicada según la resolución vigente. Todo en perfecto estado y funcionamiento			competente. No se reportan fallas
IS2.201	El contratista garantiza a través del subcontratista, que durante su transporte los Residuos peligrosos, sin tratamiento no se mezclen con ningún otro tipo de residuos común o de origen industrial	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.202	Se garantiza la utilización y llenado del formulario de Manifiesto de entrega-Transporte-Recepción de residuos peligrosos, de acuerdo a la normativa vigente.	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.203	El contratista garantiza que el servicio de recolección y transporte externo, y la disposición final de residuos peligrosos infecciosos se realiza en cumplimiento de la normativa legal vigente, para lo cual presenta de manera integrada a su manual de operación, listado de sub contratistas autorizados propuestos para estas tareas para No Objeción de la entidad estatal competente	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.204	El contratista garantiza a través del subcontratista, que los Residuos peligrosos biológicos-Infecciosos son tratados por métodos físicos o químicos que garantizan la eliminación de microorganismos patógenos y los vuelven irreconocibles para su disposición final en los sitios autorizados. Se verifica que los residuos que son tratados con calor superen la temperatura de 800°C.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.205	El contratista garantiza que aquellos residuos peligrosos infecciosos que no hayan sido desactivados dentro de la institución sean desactivados por la empresa especial de aseo.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.206	Se verifica que la operación de los sistemas de tratamiento utilizados cumpla con Legislación aplicable así como que la Empresa Responsable cuente con las autorizaciones correspondientes por parte de autoridad sanitaria o ambiental aplicable.	Mayor	n/a	Revisión de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.207	Se garantiza que la empresa subcontratista entrega certificación de disposición final de los residuos y que dichos documentos se archivan y Registran en el CAO.	Mayor	n/a	Revisión de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Control de plagas - control sanitario de vectores (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento del Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.) (Según Ley 09 de 1979, sobre seguridad e Higiene Industrial)				
IS2.208	El contratista se compromete a mantener el área de proyecto libre de animales que puedan actuar como vectores mecánicos o huéspedes intermediarios capaces de transmitir enfermedades a los seres humanos, representando riesgo para las personas, edificios o instalaciones, mediante tratamientos preventivos, correctivos o de choque.	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.209	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su No Objeción por	n/a	7 d	Recepción en tiempo y forma de documentación operativa

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	parte de la entidad estatal competente, como parte integrante de su manual de operación un listado de equipos e insumos químicos a utilizar en el servicio para cada sector y/o espacio del proyecto elaborado en función de un estudio previo de la ubicación del proyecto tendiente a la identificación de la Fauna Nociva propia de cada región.			
IS2.210	equipos e insumos propuestos responden a la normativa legal vigente y están alineados con el principio de "eliminar eficazmente las plagas sin dañar al usuario, al producto que se fumiga, ni a la calidad ambiental". Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.211	El contratista garantiza la implementación de procedimientos apropiados en un todo de acuerdo con el manual de operación No Objetado del servicio, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.212	El contratista aplica a los procedimientos finales, las observaciones emitidas por la Comisión Mixta de Higiene y seguridad o su equivalente en el Hospital	Mayor	n/a	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.213	El contratista cumple con las	Mayor	15 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	recomendaciones emitidas por el Comité de Epidemiología del Hospital			aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.214	El contratista garantiza el uso de equipos e insumos apropiados, en un todo de acuerdo con sus listados de insumos No Objetados, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	5 min	No Objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.215	El contratista cumple con horarios y turnos de tareas preventivas de control de Plagas establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado, oportunamente por la entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.216	El personal del servicio usa señalización establecida para indicar que el área está siendo objeto de las tareas inherentes al Control de Plagas (fumigación, control y colocación de cebos, etc.), la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Tratamientos preventivos programados de prevención de insectos				
IS2.217	Se realizan tratamientos mensuales con revisión diaria por parte del personal que realiza las tareas de Aseo, desinfección, extracción de basuras y Mantenimiento.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.218	En caso de detección de presencia de plagas en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del personal de este u otro servicio operativo, se comunica al centro de control, en un tiempo máximo de 20 min, para que implemente	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos.			Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.219	Se implementan las tareas programadas fuera de los turnos de mayor actividad o laborables.	Mayor	n/a	No Objeción de horarios integrados a Programas y manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.220	Se aplica el plaguicida autorizado en función del volumen del espacio y según las indicaciones del fabricante. Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.221	Se cierran puertas y ventanas y todo tipo de sistema de circulación de aire antes de comenzar la tarea.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.222	Se protegen todos los equipos y utensilios para evitar su contaminación, antes de comenzar la tarea	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.223	Se fumigan los espacios poco accesibles tales como aquellos sobre cielorrasos o plafones, depósitos, etc., con ayuda del personal del servicio de Mantenimiento si	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	resulta necesario.			competente No se reportan fallas
IS2.224	Se limpian minuciosamente todo tipo de equipos, mobiliario y utensilios que puedan haber sido contaminados, una vez finalizada la tarea.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.225	Se ventila el sector fumigado durante al menos 30 min, o según las indicaciones del fabricante del producto utilizado, antes de liberarlo a su ocupación.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.226	Se confecciona el registro de la actividad en un Reporte de control de Plagas indicando nombre comercial y químico del pesticida utilizado, cantidad aplicada y lugares de aplicación.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.227	Se registran en el centro de control todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 h luego de finalizada la tarea.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Tratamientos preventivos programados de prevención de roedores				
IS2.228	Se realizan tratamientos trimestrales con revisión mensual por parte de especialista y revisión diaria por parte del personal que realiza las tareas de Aseo, desinfección, extracción de basuras y Mantenimiento	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.229	En caso de detección de presencia de roedores o indicio de su presencia (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.) en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del personal de este u otro servicio operativo, se comunica con un plazo máximo de 20 min	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	al centro de control para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos.			aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.230	Se implementan las tareas programadas fuera de los turnos de mayor actividad o laborables.	Mayor	n/a	No Objeción de horarios integrados a Programas y manual de operación del servicio Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.231	Se utiliza el producto según indicaciones del fabricante. Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.232	Se coloca el producto en espacios habituales de presencia de roedores y en zonas donde se haya observado o se sospeche presencia de los mismos (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.)	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.233	Se repone o reemplaza el producto si es consumido o si se reseca.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.234	En caso que la estación de cebo se encuentre vacía se repone con el doble de cantidad.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS2.235	Se confecciona el registro de la actividad en un Reporte de control de Plagas indicando nombre comercial y químico del pesticida utilizado, cantidad aplicada y lugares de aplicación.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.236	Se registran en el centro de control todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 h luego de finalizada la tarea.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Tratamientos preventivos de otro tipo de fauna nociva				
IS2.237	Se elaboran y presentan para No Objeción de la entidad estatal competente Procedimientos y Programas de Rutinas de Tratamiento Preventivo de otro tipo de Fauna Nociva en función de los resultados del estudio previo de identificación de Fauna Nociva propia del lugar o región donde se ubica el proyecto.	n/a	7 d	Documentación operativa recibida en tiempo y forma
Detección mensual de plagas y monitoreo				
IS2.238	Personal especialmente capacitado del servicio recorre mensualmente la totalidad de los sectores y/o espacios del proyecto en busca de signos de presencia de plagas y/o quejas por parte del personal sobre la aparición de insectos o plagas en general.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.239	Personal especialmente capacitado del servicio monitorea mensualmente, trampas y estaciones de cebos a fin de reponer productos o corregir todo tipo de falla.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.240	El contratista garantiza la realización de estudios mensuales por parte de Personal especialmente capacitado sobre: • Localización de Fauna Nociva • Factores que puedan haber dado lugar a su origen (las causas) • Factores que puedan haber favorecido	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	la proliferación de la infestación.			
IS2.241	Los resultados de dichos estudios mensuales se registran en el centro de control	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS2.242	En función de los resultados arrojados por los estudios y seguimientos mensuales se implementan acciones correctivas (modificación de procedimientos preventivos, propuesta de cambio de productos utilizados, modificación de frecuencia de los seguimientos, elaboración de recomendaciones para usuarios, etc.)	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.243	Si se producen derrames de plaguicidas o similares se implementan procedimientos de contingencia No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de emergencia y protección civil vigente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.244	El contratista garantiza que la fumigación no ocasione contaminaciones en alimentos o productos en proceso de elaboración. En ningún momento se aplican insecticidas encima de equipos, materias primas o material de empaque para alimentos.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.245	El contratista garantiza que para la fumigación de espacios de producción de alimentos, éstos estén fuera de servicio y que los alimentos y utensilios para su preparación sean retirados.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.246	El contratista garantiza que el Control de Plagas de los sectores y espacios utilizados por el servicio, es realizado por personal especialmente capacitado para dichos fines, bajo control del Responsable de dicho servicio.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Aseo y desinfección de herramientas y equipos de trabajo				
IS2.247	El contratista usa limpiadores y desinfectantes autorizados por la entidad	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	estatal competente en función de la normativa legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994) para el Aseo y Desinfección de las herramientas y equipos de trabajo del servicio			operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.248	Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el servicio, para aseo, desinfección y extracción de basuras, RPBI, se someten a un riguroso aseo y desinfección (según corresponda) diaria, incluida pulverización con solución desinfectante de los rodamientos de carros y otros equipos, enjuague con agua limpia y secado completo de los mismos.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.249	Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el servicio, para Control de Plagas, se someten a una rigurosa aseo y desinfección (según corresponda) inmediatamente después de su utilización.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.250	los traperos, paños, cubos, cepillos y otros elementos, se lavan con detergente y solución desinfectante (según corresponda), una vez por día o cuando se los note visiblemente sucios.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.251	En el sector donde se realiza el aseo y desinfección de elementos, herramientas y equipos del servicio, se coloca señalización No Objetada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.252	El agua de las cubetas de aseo y desinfección de elementos, herramientas y equipos del servicio no se utiliza para limpiar más de un (1) equipo o grupo de herramientas.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.253	Los baldes y/o cubetas utilizadas, una vez limpiados y desinfectados, se colocan boca abajo hasta su escurrimiento y/o secado completo.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				competente. No se reportan fallas
IS2.254	Los paños utilizados se retuercen solo con rodillo, quedando expresamente prohibido hacerlo a mano.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.255	Se limpia y desinfecta, diariamente, la báscula de pesaje de basuras, previa desconexión eléctrica, y en cumplimiento de las condiciones establecidas en el correspondiente Manual de Uso emitido por el fabricante	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.256	El contratista realiza la limpieza y desinfección de básculas y refrigeradores de RPBI	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.257	Los uniformes, gorros, delantales, guantes, etc. del personal de aseo, desinfección, extracción de basuras y control de plagas se utilizan una sola jornada de trabajo, y/o cuando se ven sucios a simple vista, recambiándose por conjuntos limpios y desinfectados	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS2.258	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos y programa diseñados para garantizar el control del servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS2.259	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio,	n/a	7 d	No Objeción de los Procedimientos de control

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.			y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS2.260	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, cuando la realidad de las prestaciones así lo demande, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.261	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no Objetados para el servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.262	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de evaluaciones de control No Objetado para el servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.263	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS2.264	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	cómo mínimo de un 85%		central Reingeniería de Procesos	entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.265	La totalidad de los sectores o espacios constitutivos del proyecto, para los cuales se establecen requerimientos de índole general en los indicadores de servicio, se verifican libres de plagas a simple vista.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.266	Se realizan controles microbiológicos, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la entidad estatal competente y/o la normativa legal vigente al respecto, de superficies correspondientes a diferentes áreas asistenciales (Críticas, Semi críticas, y/o las que determine la entidad estatal competente) en horarios acordados post aseo y en diferentes horarios aleatorios.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.267	Los controles microbiológicos periódicos, realizados por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, arrojan una reducción de microorganismos el 99,99 % dentro de un rango de 30 segundos a partir de haber sido aplicado el desinfectante de uso habitual o porcentaje establecido por Normativa Local aplicable o niveles fijados en Contrato.	Mayor	24 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa
IS2.268	Se realizan controles por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la entidad estatal competente y/o la normativa legal vigente al respecto, de la totalidad de los sectores y/o espacios internos y externos del proyecto, para verificar que los mismos estén libres de plagas.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa
IS2.269	Los resultados del control microbiológico de Aseo y desinfección y de control de	Medio	24 h	Revisión trimestral aleatoria de registros del

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Plagas periódico realizados por un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h luego de recibidos los mismos por a la Contratante.			centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.270	En función de los resultados arrojados por los controles periódicos realizados por un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado se implementan medidas correctivas necesarias	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.271	El contratista implementa las encuestas de satisfacción oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.272	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS2.273	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los indicadores de gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad Contratan
Procedimientos correctivos				
IS2.274	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio Aseo, Control de Plagas y Limpieza general; Gestión integral de residuos	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	hospitalarios y Control sanitario de vectores, en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.			
IS2.275	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos No Objetados para el servicio Aseo, Control de Plagas y Limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.276	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos No Objetados para el servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.277	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.278	El servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.279	El contratista presenta para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes			
Procedimientos de contingencia				
IS2.280	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores ante acontecimientos imprevistos	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS2.281	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS2.282	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.283	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, cuando la realidad de las prestaciones así lo demande, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.			
IS2.284	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia No Objetados para el servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.285	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia No Objetados para el servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.286	El contratista presenta para su No Objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.3 Indicadores para el servicio de atención a usuarios

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS3.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes.	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes				
IS3.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y programa de rutinas del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, que contiene como mínimo los elementos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS3.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio de información General y Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS3.04	El Programa de Rutinas incluido en el manual de operación del servicio de información General y Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de Rutinas no objetados para el servicio de información General y Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS3.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el programa de rutinas del servicio de información General y Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.07	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS3.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes.	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
Recursos humanos				
IS3.09	El contratista provee durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los presentes Estándares Específicos, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS3.10	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados, que integran el manual de operación del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes no objetado: • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.11	El contratista provee un servicios de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.12	El personal del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización específica establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado y demostrar conocimiento del Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas. • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Recursos físicos				
IS3.13	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, insumos, sistemas de comunicación, teléfonos, etc, necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los presentes Estándares Específicos, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.14	El servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establecer la correspondiente interface con el centro de control	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
Rutinas de prestación				
Información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes: Acceso o recepción (Normativa República de Colombia: Decreto 4110 de 2004 - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004. Última actualización: Decreto 4485 de 2009. – NTCGP 1000-2009 Según resolución 4445 de 1996, del Ministerio de Salud Colombiano) (Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)				
IS3.15	El personal del servicio cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.16	El contratista garantiza que Visitantes, Funcionarios, Pacientes, y demás Usuarios sean bienvenidos a las instalaciones del Hospital.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.17	El personal del servicio recibe a los Visitantes, Funcionarios y Pacientes en los accesos y Puestos de Información y les aporta información para facilitar el tránsito ágil y eficiente por el hospital, atendiendo las demandas de información	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	general			No se reportan fallas
IS3.18	El contratista garantiza un tiempo de espera máximo para que los Visitantes, Funcionarios y Pacientes sean atendidos por El personal del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, de tres (3) min, o lo que oportunamente establezca la entidad estatal competente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.19	El personal del servicio mantiene un registro completo y actualizado de las tareas que se desarrollan en la misma, y de los sectores o espacios a los que debe direccionar a los visitantes, funcionarios y pacientes, durante un mínimo de seis (6) meses, o lo que oportunamente establezca la entidad estatal competente	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.20	En las áreas de atención al público, responde a los requerimientos que canaliza a través del Centro de Atención al Usuario dando aviso a los servicios requeridos (Acomodación, Control de mantenimiento de locales, Limpieza o Mantenimiento) colaborando en todas las áreas y departamentos	Mayor	15min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.21	El personal del servicio entrega al Público el material informativo que le hace llegar la entidad estatal competente, en el cual se incluyen detalles de los procedimientos de evacuación de las instalaciones y toda otra información que establezca la entidad estatal competente.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.22	Personal del servicio especialmente capacitado para tal fin, realiza el acompañamiento y acogida de Funcionarios, Profesionales y/ o Autoridades, según procedimientos fijados oportunamente por la entidad estatal competente.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.23	El personal del servicio realiza el acompañamiento de los pacientes y de personas discapacitadas al ingreso y egreso dando aviso al CAU para ubicar al personal de Acomodación y Transporte de pacientes y lograr su traslado hasta el lugar donde han de recibir asistenciadentro del Hospital o hacia el	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	área de estacionamiento			
IS3.24	El personal del servicio cumple con las indicaciones del Hospital en relación a las restricciones de accesos y de horarios para las distintas Unidades Asistenciales y no asistenciales	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.25	El personal del servicio le indica al visitante, en caso de que porte consigo equipo de cómputo o tecnológico, que debe reportarlo al personal del servicio de seguridad y vigilancia, y registrar la entrada y salida del equipo; con la finalidad de mantener un control de los activos del Hospital.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.26	El personal del servicio controla la visita a pacientes internados.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.27	El personal del servicio mantiene una base de datos con el registro preciso y actualizado de todos los pacientes internados el cual incluye: 1. Nombres 2. Piso y cama 3. Autorización de visita	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.28	El personal del servicio registra a todo visitante en la recepción de internación, donde se le entrega una tarjeta magnética de ingreso que debe exhibir. Los datos que se incorporan al sistema en oportunidad de entregar la tarjeta son los siguientes: 1. Nombres 2. Persona a quien visita 3. Piso y cama 4. Hora de entrada, hora de salida Para familiares directos se establece la posibilidad de extender una tarjeta de ingreso permanente, cuya vigencia durará mientras el paciente este internado	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS3.29	El personal del servicio solicita la correspondiente autorización al Responsable designado por la entidad estatal competente para habilitar la entrada de extraños hacia sectores de acceso restringido	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.30	En caso de que la solicitud sea aceptada, otorga, previa retención de Documento de Identificación y Registro de control de datos (nombre y apellido, motivo de la visita, horario de ingreso y salida, firma y todo otro requisito establecido) tarjeta de identificación), solicitando que la misma sea exhibida en lugar visible en todo momento. El Documento de Identificación, se devuelve a la salida del visitante y contra recepción de la identificación citada.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.31	En caso de incidentes por parte de los visitantes, Pacientes u otros usuarios del Hospital, El personal del servicio requiere en un lapso máximo de cinco (5) min, la asistencia de Personal de seguridad y vigilancia con el fin de que ponga en práctica, en primera instancia, políticas de disuasión, o implementa los procedimientos apropiados	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Atención de la central telefónica o conmutador (Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)				
IS3.32	El personal que atiende la central telefónica cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.33	El contratista garantiza la atención del 100% de las llamadas que se efectúan a la central telefónica en los tiempos establecidos por el Contrato para cada proyecto	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.34	El contratista garantiza un tiempo de espera máximo para que el Usuario sea atendido por El personal de Atención de	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	llamadas, de veinte (20) segundos, o lo que oportunamente establezca la entidad estatal competente			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.35	El personal de Atención de la central telefónica deriva a las áreas específicas requeridas, el 100% de las llamadas que se efectúan en los tiempos establecidos por el Contrato para cada proyecto	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.36	El personal de Atención de la central telefónica mantiene un registro completo y actualizado de los trámites y/o tareas que se desarrollan en la misma, de sus Responsables, y de los sectores o espacios asistenciales o no asistenciales a los que debe direccionar las llamadas, durante un mínimo de seis (6) meses, o lo que oportunamente establezca la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.37	El personal de Atención de la central telefónica, deriva al Personal establecido de Información General y Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, todas aquellas consultas que no pueda evacuar en forma directa.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.38	El personal de Atención de la central telefónica, gestiona todas las llamadas entrantes y salientes del personal que ejerce sus tareas en el Hospital en los tiempos establecidos por el Contrato para cada proyecto	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.39	El personal de Atención de la central telefónica, mantiene un registro actualizado del personal y los listados telefónicos internos correspondientes.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.40	El personal de Atención de la central telefónica, localiza al personal responsable del contratista cuando así se lo solicite la entidad estatal competente o personal responsable Autorizado	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS3.41	El personal de Atención de la central telefónica, localiza al personal que se encuentra de guardia cuando sean requeridos	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.42	El personal de Atención de la central telefónica, realiza los controles que se consensuen oportunamente con la entidad estatal competente, para los controles de llamadas.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.43	El personal de Atención de la central telefónica coordina todos los llamados de comunicación emergencia según procedimientos especialmente diseñados para tales fines que integran el Programa de emergencia y protección civil No Objetado.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.44	El contratista garantiza el registro de la totalidad de llamadas entrantes y salientes en el módulo correspondiente del software de gestión utilizado y de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Contrato	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS3.45	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, un documento que explicite los procedimientos y programas diseñados para garantizar el control del servicio.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS3.46	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores	n/a	10 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente			estatal competente
IS3.47	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS3.48	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetados para el servicio de información General Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS3.49	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetado para el servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.50	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS3.51	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.52	El personal de Información General y Atención al Público y Usuarios, evacúa las consultas en forma eficiente y educada	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.53	El personal que atiende la central telefónica responde en forma eficiente y educada a toda persona que se comunica con la institución	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.54	El contratista implementa las encuestas de satisfacción mensuales oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.55	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.56	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes y Atención de la central telefónica, obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los Indicadores de Gestión o Estándares Generales	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
Procedimientos correctivos				
IS3.57	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Rectificación/Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio de	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, en los indicadores de gestión o Estándares Generales y Estándares Específicos, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.			
IS3.58	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS3.59	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.60	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.61	El servicio de información General , Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, atiende el 100% de las solicitudes de servicio que son requeridas a través del centro de control	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.62	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes.			
Procedimientos de contingencia				
IS3.63	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio ante acontecimientos imprevistos	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS3.64	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS3.65	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS3.66	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.67	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (Acceso o recepción , atención de llamadas)				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.			No se reportan fallas

5.4 Indicadores para el servicio de acomodación y transporte de pacientes

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS4.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes y a las mejores prácticas hospitalarias	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de acomodación, transporte de pacientes				
IS4.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y programa de rutinas del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, que contiene como mínimo los elementos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS4.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio de acomodación,	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Transporte de Pacientes, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente			estatal competente
IS4.04	El Programa de Rutinas incluido en el manual de operación del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de Rutinas no objetados para el servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el programa de rutinas del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada categoría de transporte	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.07	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.08	El contratista presenta, como mínimo	Mayor	7 d	Documentación recibida

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes			en tiempo y forma.
Recursos humanos				
IS4.09	El contratista provee durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente aplicable, que garantice la seguridad del paciente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.10	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados, que integran el manual de operación del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes no objetado: • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.11	El contratista provee un servicios de Acomodación, Transporte de Pacientes, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS4.12	El personal del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización específica establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado para la adecuada movilización de los pacientes y demostrar conocimiento del Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas. • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza. • Gorro o cofia, de ser necesario • Guantes de látex reforzados descartables (UF de alto riesgo y/o tarea), de ser necesario • Tapaboca protector tricapa (Sectores de alto riesgo y/o tarea), de ser necesario • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recursos físicos				
IS4.13	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, sistemas de comunicación, teléfonos, etc, necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente. NOTA: El equipamiento necesario para el traslado asistencial (camillas, sillas de ruedas, camas de traslado, incubadoras, cunas de traslado, grúa/arnés para movilización de pacientes, camilla de transporte de cadáveres) es provisto por	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	la entidad estatal competente, salvo indicación en contrario de los correspondientes Anexos Contractuales.			
IS4.14	El servicio de acomodación, Transporte de Pacientes está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establecer la correspondiente interface con el centro de control	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
Rutinas de prestación (Según resolución 4445 de 1996, del Ministerio de Salud Colombiano, art.30)				
Transporte asistencial de pacientes y cadáveres (Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)				
IS4.15	El personal del servicio cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.16	El contratista cumple con los procedimientos indicados por el Hospital para la movilización y traslado de pacientes	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.17	El contratista cumple con las instrucciones específicas para la movilización y traslado de pacientes críticos o que requieran cuidados especiales dadas por El personal asistencial para cada caso.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.18	El personal del servicio responde y atiende las solicitudes del centro de control para el traslado de pacientes hasta el lugar donde han de recibir asistencia, o hacia el área donde sea requerido dentro del Hospital	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada categoría de transporte	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.19	El personal del servicio cumple con los traslados programados de pacientes dentro del Hospital en los horarios pautados	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
			categoría de transporte	No se reportan fallas
IS4.20	El personal del servicio solicita acompañamiento de personal asistencial del Hospital o autorización para traslado sin acompañamiento o de acompañamiento por un familiar.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.21	El personal del servicio conduce al paciente o cadáver por las rutas convenidas con el Hospital hacia el destino fijado	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.22	El personal del servicio responde a la solicitud del personal asistencial de colaborar en tareas de : • Traslados del pacientes dentro de cada Unidad Asistencial • Movilización de pacientes encamados • Cambios posturales	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.23	El personal del servicio responde a la solicitud del personal asistencial de colaborar en tareas de : • Preparación de pacientes fallecidos según instrucciones de personal asistencial. • Traslado al tanatorio del Hospital	Media	15min.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.24	El personal del servicio previo a cada traslado, valora las condiciones de transporte en cuanto a: • Distancia y tiempo de traslado • Riesgos o complicaciones posibles. • Equipamiento de transporte • Equipamiento de acompañamiento • Cantidad de personal necesario	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.25	El personal del servicio responde y realiza transporte de emergencia en caso de incidentes mayores, ataque cardíaco, movimiento de pacientes en emergencia, emergencia clínica, otras, en un tiempo no mayor de 3 min	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS4.26	El personal del servicio responde y realiza transporte de urgencia en caso de transferencia urgente de pacientes que necesitan atención o tratamiento clínico, en un tiempo no mayor de 5 min	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.27	El personal del servicio responde y realiza transporte de rutina en caso de movimiento interdepartamental, interno de pacientes, movimiento de pacientes finados, deberes mortuorios, en un tiempo no mayor de 15 min	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.28	El personal del servicio responde y realiza transporte programado en caso de movimiento programado de pacientes para atención clínica o citas médicas, en un tiempo no mayor de 10 min	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.29	El personal del servicio mantiene un registro completo y actualizado de las tareas que se desarrollan y de los sectores o espacios a los que debe direccionar a los pacientes, dejando constancia de los horarios de inicio y finalización de las tareas, de la conformidad de los responsables de la unidad funcional solicitante y receptora y de las incidencias que hubiesen ocurrido durante el mismo	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.30	En caso de producirse situaciones de emergencia, pacientes con ataques cardíacos, emergencias clínicas, El personal del servicio da respuesta inmediata según la capacitación recibida impartida por parte del personal asistencial y según protocolos establecidos por el Hospital	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.31	Al final de cada turno o transporte según las condiciones lo requieran, los auxiliares de transporte, proceden al lavado del equipo según los procedimientos adecuados	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Procedimientos de control				
IS4.32	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, un documento que explicite los procedimientos y programas diseñados para garantizar el control del servicio.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS4.33	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS4.34	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.35	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetados para el servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS4.36	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetado para el servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.37	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente			competente
IS4.38	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.39	El personal de Acomodación, Transporte de Pacientes, lleva adelante las tareas en forma eficiente, educada y con trato adecuado a los Pacientes, visitantes y personal del Hospital	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.40	El contratista implementa las encuestas de satisfacción mensuales oportunamente aprobadas por la entidad estatal competente para el servicio de acomodación, Transporte de Pacientes	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.41	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.42	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los Indicadores de Gestión	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
Procedimientos correctivos				
IS4.43	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Rectificación/Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, en los indicadores de gestión o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.			
IS4.44	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.45	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.46	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.47	El servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, atiende el 100% de las solicitudes de servicio que son requeridas a través del centro de control	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.48	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes.			
Procedimientos de contingencia				
IS4.49	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio ante acontecimientos imprevistos	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS4.50	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.51	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.52	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de acomodación, Transporte de Pacientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.53	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de acomodación, Transporte de Pacientes durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.54	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa

SERVICIO DE ACOMODACIÓN - TRANSPORTE DE PACIENTES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.			por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.5 Indicadores para el servicio de ropa hospitalaria y vestidores

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS5.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores				
IS5.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y Programa de rutinas mensuales del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, en los términos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento, el cual contiene, además de lo establecido en dicho título los siguientes documentos, entre otros:	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• listado de Prendas y stock por Unidad Asistencial, conteniendo características de cada tipo deprenda • listado de Prendas y stock para personal Asistencial (incluyendo estudiantes y residentes, si así lo define la entidad estatal competente) y No Asistencial, conteniendo características de cada tipo de • listado de Prendas y stock para ropa de cama y otras para acompañantes, si así lo define la entidad estatal competente • Procedimientos de control de inventario de Prendas • Descripción detallada del Proceso de lavado y desinfección de prendas • Procedimiento de bultos quirúrgicos reusables (si los hubiera) • Cálculo de vida útil y programa de reposición de prendas asistenciales y uniformes de personal Asistencial y No Asistencial, que garantice el mantenimiento de las características esenciales iniciales de cada prenda			
IS5.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS5.04	El Programa de rutinas mensuales incluido en el manual de operación del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.05	El contratista cuenta con manual de	Mayor	7 d	Revisión trimestral

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	operación y Programa de rutinas mensuales no objetados para el servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, durante toda la vigencia del Contrato			aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS5.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el Programa de rutinas mensuales del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.07	El contratista presenta para su No Objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
Recursos humanos				
IS5.09	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.10	El contratista designa durante toda la	n/a	n/a	No Objeción de manual de

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	vigencia del Contrato, como responsable del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores a un Técnico Especialista, con no menos de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de Gestión de Ropería en Hospitales			organización por parte de la entidad estatal competente No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS5.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No Objetados: • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.12	El personal del servicio de Gestión de Ropería y Vestidores cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Ausencia de maquillaje • Uso de Gorro • delantal impermeable (cuando la tarea así lo requiera)	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Uso de guantes (de látex reforzado) • Tapaboca protector tricapa(cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante			
Recursos físicos				
IS5.13	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, elementos de protección personal, insumos, señalización, herramientas y equipos necesarios para la prestación del servicio de Gestión de Ropa y Vestidores según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.14	El contratista provee para la gestión de ropa hospitalaria y vestidores, dentro de las instalaciones del Hospital, entre otros los siguientes elementos : • Bolsas plásticas de diferentes colores • Bolsas impermeables de diferentes colores • Etiquetas • Precintos • Carros para transporte de ropa sucia - Carros para transporte de ropa limpia - Báscula - Planillas de Control	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.15	El contratista provee para la Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores la totalidad de las prendas detalladas en los listados de Prendas y stock por Unidad Asistencial, Ropa estéril para Cirugía y Prendas para personal Asistencial y No Asistencial, Prendas y stock para personas acompañantes, si así lo define la entidad estatal competente, No Objetados, que integra el manual de operación del servicio.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.16	El contratista provee para el Transporte	Mayor	24 h	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	de Ropa desde y hacia la Planta Procesamiento Externa (Lavandería), vehículo/s que cumplen con la normativa legal vigente y además: • Son diferenciados para transporte de ropa sucia y limpia • Está/n debidamente compartimentado/s para ropa sucia y limpia.			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.17	El contratista garantiza para la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), la correspondiente habilitación de funcionamiento, en los términos establecidos por la Legislación Vigente en la materia.	Mayor	72 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.18	El servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control	n/a	n/a	No objeción por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Rutinas de prestación (Según Resolución Nº 4445 de 1996, Nº 14861 del 1985, del Ministerio de Salud Colombiano Según Otras Normas, Reglamentaciones, Resoluciones Colombianas o Internacionales inherentes)				
Recolección de ropa sucia (Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)				
IS5.19	El contratista respeta rigurosamente los horarios de recolección establecidos en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado, integrante del manual de operación del servicio, para la recolección de ropa sucia de las Unidades Asistenciales establecidas por la entidad estatal competente.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.20	El contratista realiza las tareas de recolección de ropa sucia, exclusivamente, por las rutas establecidas en el correspondiente manual de operación del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores No Objetado.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.21	El contratista realiza recolecciones	Mayor	15 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	adicionales a las establecidas en el Programa Diario de Rutinas No Objetado, en los casos en que Personal Autorizado por la entidad estatal competente, de las Unidades Asistenciales lo requiera a través del centro de control, debido a : • que el receptáculo destinado a almacenar la ropa sucia sobrepase el 75% de su capacidad • que los depósitos de ropa sucia se encuentren malolientes o desordenados.			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.22	Los locales destinados a albergar los contenedores de ropa sucia son exclusivos de cada Unidad Asistencial y no se destinan a ninguna otra función	Mayor	1 hora	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.23	Las bolsas plásticas utilizadas para la recolección de ropa sucia dentro de las Unidades Asistenciales, tienen como mínimo un espesor de 25 micras o micrómetros, salvo disposición en contrario de la entidad estatal competente	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.24	Se utiliza código de colores para diferenciar la Unidad Asistencial de origen y el tipo de prendas de las bolsas de ropa sucia, además de la correspondiente identificación mediante etiqueta y código	Mayor	15	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.25	Las bolsas de ropa sucia son depositadas cerradas e identificadas mediante etiquetas, dentro de los contenedores ubicados en los depósitos de cada Unidad Asistencial.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.26	Las bolsas de ropa sucia son depositadas dentro de los contenedores ubicados en los depósitos de cada Unidad Asistencial, por El personal del servicio de Aseo destinado a dicha área.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS5.27	Las bolsas están etiquetadas según la pre-clasificación y conteo realizado en cada Unidad Asistencial por El personal del servicio de Aseo, en apoyo del personal asistencial, según el siguiente criterio (salvo indicación en contrario de la entidad estatal competente): • Ropa de cama, sábanas, toallas, bolsa color blanco (sugerido) • Ropa de pacientes, ropa delicada, bolsa color verde (sugerido) • Ropa de Personal Asistencial y/o Técnico (médicos, enfermeras, técnicos, etc.), bolsa color amarillo (sugerido) • Ropa de color, bolsa color azul (sugerido) • Ropa manchada con desechos biológicos, bolsa color rojo (sugerido) • Otras clasificaciones provenientes de las características del Hospital y acordadas con la entidad estatal competente	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.28	La ropa sucia del personal Asistencial (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) es clasificada, embolsada, etiquetada y llevada a los contenedores de ropa sucia de los depósitos específicos en cada Unidad Asistencial, por El personal del servicio de Aseo, salvo indicación en contrario de la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.29	Las bolsas de ropa sucia no se arrastran por el piso.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.30	Las bolsas se colocan, no se tiran, dentro del carro.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.31	El contenedor de bolsas del carro está	Media	2 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	siempre tapado a lo largo del recorrido de recolección			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.32	El personal de Recolección de ropa sucia del servicio de Gestión de Ropa y Vestidores, lleva durante todo el recorrido la Planilla de control de Retiro actualizada.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.33	La Planilla de control de Retiro de ropa sucia, contiene como mínimo: • Registro de la cantidad y tipo de prendas según la información contenida en la etiqueta identificadora de cada bolsa • Datos de unidades asistenciales de recolección • Hora y fecha • Firma y aclaración de Personal Autorizado de cada Unidad Asistencial • Firma y aclaración del personal de Recolección • Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por el Contrato	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.34	Se entrega copia de la Planilla de Recolección al Personal Autorizado de la Unidad y se llevan dos copias a ropería central.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.35	La ropa con posibilidad de ser infectocontagiosa es retirada, identificada como tal, y cuantificada por El personal de limpieza de la Unidad y colocadas en bolsas con una etiqueta que indica la cantidad, tipo y procedencia y con rótulo de PELIGROSO	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.36	El personal de Recolección de ropa sucia, por ningún motivo abre las bolsas (rojas) con rótulo de PELIGROSO.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				competente. No se reportan fallas
IS5.37	Las cortinas de todo tipo son retiradas como mínimo una vez al mes por El personal de limpieza para su lavado y colocadas en bolsas diferenciadas que son llevadas por este mismo personal a la Ropería Central, una vez terminado su turno.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.38	El nivel de llenado de los carros no sobrepasa nunca los 2/3 de su capacidad.	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.39	Los carros de ropa sucia quedan en espera en el sector "sucio" de Ropería Central hasta su traslado a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería).	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.40	Los carros utilizados en la recolección de la ropa sucia son llevados diariamente a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), para su lavado y desinfección.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Distribución de ropa limpia y/o estéril (Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)				
IS5.41	Los carros de Entrega de ropa limpia son siempre lavados y desinfectados con anterioridad a su uso para este fin.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.42	La ropa limpia y/o estéril se coloca en los carros en las mismas bolsas en que son entregadas por la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería)	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.43	El contratista realiza las tareas de entrega	Media	15 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	de ropa limpia y/o estéril, exclusivamente, por las rutas establecidas en el correspondiente manual de operación del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores No Objetado.			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.44	Las bolsas de ropa limpia y/o estéril entregadas por la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), bajo ningún concepto se abren, hasta el momento de su utilización en cada Unidad Asistencial.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.45	Las bolsas de ropa limpia y/o estéril siempre contienen etiqueta con identificación de cantidad, tipo de prendas y Unidad Asistencial de pertenencia.	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.46	La ropa limpia y/o estéril del personal Asistencial (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) es entregada en cada Unidad Asistencial de origen	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.47	Los carros de distribución de ropa limpia y/o esterilizada siempre se llevan cerrados o cubiertos, según corresponda.	Media	2 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.48	Los paquetes de ropa limpia se entregan de manera directa al Responsable de cada Unidad Asistencial, salvo indicación en contrario de la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.49	Los paquetes de Ropa estéril se entregan de manera directa al Responsable de cada Unidad Asistencial o al servicio de Esterilización, según lo indicado por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS5.50	Las bolsas de la ropa limpia y/o esterilizada nunca se arrojan al piso.	Mayor	2 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.51	El personal de Distribución de ropa limpia y/o estérildel servicio de Gestión de Ropa y Vestidores, lleva durante todo el recorrido la Planilla de control de Entrega actualizada.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.52	La Planilla de control de Entrega de ropa limpia y/o estéril, contiene como mínimo: • Registro de constancia de que se entrega la misma cantidad y tipo de prendas que se han retirado sucias con anterioridad (Copia de la Planilla de Recolección) • Firma y aclaración de recepción conforme de Personal Autorizado de la Unidad Asistencial • Constancia para el caso de existir faltantes o diferencias. • Vale por faltante y/o devolución (si fuera necesario) • Datos de unidades asistenciales de entrega • Hora y fecha • Firma y aclaración del personal de Entrega • Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por el Contrato	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.53	En el momento del mes en el que se programa la extracción de las cortinas, se entrega un juego de reposición que es colocado inmediatamente por El personal encargado.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Gestión de ropa en ropería central				
Gestión de ropa sucia de unidades asistenciales y uniformes de personal no asistencial del hospital				
IS5.54	Salvo excepción autorizada por la entidad estatal competente, bajo ningún concepto	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	se abren las bolsas de ropa sucia, contenidas en los carros de recolección que se hallan en espera en el sector "sucio" de Ropería Central, hasta su traslado a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería).			operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.55	Las bolsas conteniendo los uniformes sucios del personal Asistencial permanecen dentro de las bolsas correspondientes a la Unidad Asistencial de origen, y de los carros que las contienen, hasta su traslado a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería).	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.56	Se reciben los Planillas de Recolección de cada Unidad Asistencial, donde se hallan detallados procedencia, tipo y cantidades de prendas, y se registran estos datos, en el correspondiente software de gestión y control de stock del servicio de Gestión de Ropa y Vestidores	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.57	Se recibe por mostrador específico para tal fin, del sector "Sucio" de Ropería Central los uniformes usados del personal no asistencial del hospital, en los horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado integrado al manual de operación del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores.	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.58	Los uniformes del personal No Asistencial que provee El contratista, contienen la identificación de nombre, cargo y sector al cual pertenece El personal al que está destinado.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.59	Se registra la entrega de los uniformes por parte del personal No Asistencial en el software de gestión del servicio de Gestión de Ropería y Vestidores, y se entrega copia de dicho registro para su posterior retiro por parte de dicho personal, una vez lavado y planchado.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.60	Los uniformes sucios del personal No Asistencial del Hospital se colocan en bolsas destinadas exclusivamente a tales fines	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS5.61	Las bolsas conteniendo uniformes sucios del personal No Asistencial del Hospital se completan solo hasta los 2/3 de su capacidad total.	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.62	Las bolsas conteniendo uniformes sucios del personal No Asistencial del Hospital, contienen siempre etiqueta indicando tipo y cantidades de prendas	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.63	Una vez cerradas las bolsas conteniendo uniformes sucios de personal no asistencial del hospital , se las coloca dentro de carros que quedan en espera en el sector "sucio" de la Ropería Central, hasta ser trasladadas a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería)	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Despacho de ropa sucia desde el hospital hacia planta externa de procesamiento (Lavandería)				
IS5.64	Se procede al conteo o pesaje de bolsas, según metodología No Objetada por la entidad estatal competente, en el correspondiente manual de operación del servicio de Gestión de Ropa y Vestidores No Objetado, y se elabora la Planilla de Entrega de ropa sucia a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería)	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.65	Se colocan las bolsas nuevamente en los carros junto con las Planillas correspondientes, quedando en espera hasta ser trasladadas a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería)	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.66	El retiro de carros de ropa sucia se realiza, salvo autorización expresa de la entidad estatal competente, en horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado, integrante del manual de operaciones del servicio de Gestión de Ropa y Vestidores.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.67	El o los Responsable/s del retiro y traslado a Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), de los carros de ropa sucia,	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	elabora/n una Planilla de Retiro y Traslado, en la que registra la cantidad de Bolsas con etiqueta identificadora, detallando tipo, cantidad y sector de origen de la ropa, que se destina a la lavandería			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.68	La Planilla de Retiro y Traslado contiene como mínimo: • Registro de la cantidad de bolsas con código de identificación de cada una. • Hora y fecha • Firma y aclaración de Encargado Autorizado de Ropería Central que realiza la entrega. • Firma y aclaración del Encargado de Retiro y Traslado • Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por el Contrato	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.69	Para la ejecución de las tareas de traslado de carros de ropa sucia y carga de los mismos en el vehículo de transporte, se coloca señalización de seguridad en la playa de carga y descarga del Hospital.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.70	Las tareas de despacho de ropa sucia hacia planta externa de procesamiento (Lavandería), se realizan exclusivamente en la zona de la playa de carga y descarga destinada a tal fin.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.71	La carga de la ropa sucia dentro del vehículo de transporte se realiza en estricto cumplimiento de la metodología No Objetada por la entidad estatal competente, en el correspondiente manual de operación del servicio de Gestión de Ropa y Vestidores No Objetado, ya sea colocando directamente las bolsas en su interior o ubicando los carros en el mismo mediante mecanismo de elevación.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.72	El vehículo que transporta ropa sucia no transporta al mismo tiempo ropa limpia, salvo que esté debidamente compartimentado y señalizado para evitar	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	superposiciones de uso.			competente. No se reportan fallas
IS5.73	El vehículo que transporta ropa sucia y su conductor, tienen siempre documentación legal habilitante vigente, para realizar las tareas de traslado hacia planta externa de procesamiento (Lavandería)	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Gestión de ropa en planta externa de procesamiento (Lavandería) Aplican a los siguientes Procesos: normativa legal vigente Colombiana –Textile Rental Services Asociation of Amércia (TRSA) – Textile Laundering Technology				
Ropa sucia				
IS5.74	Una vez en la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería) se estaciona el vehículo en la zona destinada a carga y descarga de la misma, en cumplimiento de la normativa legal vigente	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.75	Una vez descargado el vehículo, se realiza la limpieza y desinfección del mismo, antes de proceder a usarlo nuevamente.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.76	Los carros en los que se transporta la ropa sucia se lavan y desinfectan antes de ser usados nuevamente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.77	La Planta de Procesamiento (Lavandería), posee habilitación actualizada como “lavandería hospitalaria”, de acuerdo a la Legislación Vigente en la materia.	Mayor	n/a	Revisión trimestral aleatoria de documentación de Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS5.78	La Planta de Procesamiento (Lavandería), cuenta con "barrera sanitaria" (división física y funcional que separa la zona "sucia" de la zona "limpia")	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.79	La carga de la ropa sucia y la expulsión y desagüe se realiza en la "zona sucia" o contaminada.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.80	La descarga de la ropa lavada se realiza en la " zona limpia"	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.81	La "zona limpia" tiene una presurización superior a la "zona sucia" o contaminada.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.82	Se procede al aseo y desinfección diaria de los pisos, instalaciones y equipos	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.83	Se realizan muestreos semanales y	Mayor	n/a	Documentación recibida

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	cultivos de microbiología de superficies de las prendas de ropa de unidades asistenciales , especialmente de Ropa estéril de cirugía, a través de laboratorios externos certificados, que se remiten para su control y verificación al servicio de Epidemiología y/o Infectología del Hospital, o a quién establezca oportunamente la entidad estatal competente.			en tiempo y forma No se reportan fallas
IS5.84	Se verifica mediante muestreo mensual con equipos de espectrofotometría de colores la blancura de las prendas y se registran los resultados en el software de gestión del servicio de Gestión de Ropa y Vestidores	Media	48 h	Revisión trimestral aleatoria de la documentación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.85	Los operarios que se desempeñan en la "zona sucia" y en la "zona limpia" no transitan, ni efectúan labor alguna en el área opuesta a la de su tarea.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.86	Los trabajadores de la lavandería que manipulan la ropa contaminada utilizan para la clasificación y manipulación de la misma, las barreras preventivas que a continuación se detallan: • Barreras físicas: consisten la utilización de batas de protección, guantes, mascarillas, cubre calzado, etc. • Barreras químicas: uso de desinfectantes, antisépticos, etc. • Barrera biológica: mediante vacunas profilácticas. (hepatitis B y otras establecidas en la Legislación Vigente) Nota: El Programa de vacunación se aplica a la totalidad del personal que cumple tareas en la Planta de Procesamiento	Mayor	n/a	evisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	(Lavandería)			
Conteo y clasificación final de ropa sucia				
IS5.87	Se recibe la ropa proveniente del Hospital y se procede a su conteo y clasificación final según: • Ropa de cama, sábanas, toallas • Ropa de pacientes, ropa delicada • Ropa de Personal Asistencial (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) • Ropa de color • Ropa manchada con desechos biológicos • Otras clasificaciones provenientes de las características del Hospital y acordadas con la entidad estatal competente • Dentro de cada categoría anterior la ropa se agrupa según: • Tipo de los textiles (composición: algodón, polyester, etc.) • Tipo de suciedad	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.88	Dentro de las categorías explicitadas en el Indicador anterior, la ropa se agrupa y re embolsa, según las siguientes características que permiten establecer los procesos y programas de lavado apropiados, a saber: • Tipo de suciedad - Liviana - Mediana - Pesada - Muy pesada • Naturaleza de los textiles: - Algodón - Algodón y fibra sintética - Fibra sintética • Características del agua con que se trabaja	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.89	En ninguna etapa de las tareas de procesamiento la ropa se tira al piso	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.90	Se verifica la presencia de objetos extraños mediante la utilización de detectores de metales a fin de evitar movimiento innecesario de la ropa, y la producción de lastimaduras por parte del personal en caso de hallarse elementos corto punzantes, y se procede a retirarlos y descartarlos.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.91	En el área de conteo y clasificación se ubican contenedores de residuos comunes	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.92	En el área de conteo y clasificación se ubican contenedores de residuos para material corto punzante	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Lavado				
IS5.93	Cada carga (embolsada) de ropa sucia destinada a las lavadoras es identificada con los siguientes datos, como mínimo: • Nombre del Hospital (a fin de poder identificar las cargas a lo largo de todo el proceso de lavado) • Fórmula (a fin de identificar el tipo y dosificación de productos químicos utilizados, según tipo de prendas) • Peso (a fin asegurar la uniformidad de cargas a procesar) • Todo otro tipo de dato que sea requerido por el Contrato	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS5.94	Los tipos de equipos de lavado a utilizar, siempre de acuerdo a lo oportunamente establecido por Contrato, pueden ser: • Lavadoras Extractoras • Túneles de Lavado continuo	Mayor	n/a	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS5.95	Todos los productos químicos utilizados son dosificados automáticamente, a través de equipos dosificadores, a fin de garantizar la concentración exacta necesaria de los mismos, a lo largo del proceso de lavado.	Media	5 d	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.96	Los Productos químicos a utilizar cuentan con certificación de calidad por parte de Autoridad competente, de biodegradabilidad y hojas de datos de seguridad.	Mayor	24 h	Revisión trimestral aleatoria de la documentación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.97	Los productos químicos utilizados, incluyen como mínimo, las siguientes variedades: • Alcalino • Humectante (desengrasante / emulsificante • Detergente • Hipoclorito de Sodio (en concentración del 15%) • Neutralizante de Cloro • Neutralizante de Alcalinidad • Suavizante de telas • Todo otro requerido por el Contrato	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.98	El proceso de lavado está diseñado y normado de acuerdo a la normativa legal vigente y a lo establecido por la Textile Rental Services Asociation of Amércia (TRSA) aplicando como mínimo los siguientes principios de la Textile Laundering Technology:	Mayor	72 h	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Alcalinidad: 500 a 1200 ppm • Temperatura: hasta 75° según tipo de prenda • Blanqueo 100 a 400 ppm			Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.99	El proceso está validado de manera continua por el Internacional Fabricare Institute (IFI) o por otra entidad local equivalente que establece verificación de calidad de los procesos de lavado húmedos y en seco de empresas en el rubro lavanderías, que incluyan como mínimo: • Remoción de sangre • Remoción de suciedad • Pérdida de blancura • Amarillamiento • Efectividad del blanqueo o desinfección • Pérdida de tensión	Mayor	30 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.100	Según las características detectadas en las prendas, éstas se re embolsan y se someten a: • Desmugre o enjuague inicial (a fin de aflojar la suciedad superficial) • Prelavado (se aplica un producto alcalino en agua fría, para garantizar la remoción adecuada de la suciedad, incrementando el ph tanto del agua, como en la prenda para la eliminación de manchas de sangre, medicinas, grasas, etc.) • Lavado (después de los procesos anteriores, se aplica en cada carga, el detergente y se selecciona la temperatura adecuada para cada grupo de textiles) • Desinfección o “blanqueo”, mediante clorado (se utiliza cloro orgánico o hipoclorito a una temperatura de entre 30° y 50° durante como mínimo 8 min)	Mayor	4 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Neutralización y enjuague (durante como mínimo 3 a 5 min, a fin de garantizar un ph final de las prendas entre 6.0 y 7.0) • Suavizado (Etapa final del lavado que tiene como fin desenredar la fibra y facilitar el secado y el planchado)			
IS5.101	Las bolsas hidrosolubles se introducen, cerradas, directamente en las lavadoras	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.102	Las bolsas no hidrosolubles, se abren cuidadosamente para colocar las prendas en las lavadoras			Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.103	La ropa 100% de algodón se somete a un proceso de termo desinfección a alta temperatura.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.104	La ropa que contiene poliéster se desinfecta mediante cloro.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.105	La temperatura de los enjuagues decrece gradualmente para minimizar la posibilidad de marcar las arrugas.	Menor	24 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Secado				
IS5.106	Los equipos de secado se programan de acuerdo a las características de la prendas (tipo de textil, vida útil, etc.), aplicando las temperaturas recomendadas por los fabricantes para cada grupo.	Menor	72 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.107	Para el caso de fundas y sábanas de pacientes se realiza acondicionado especial en el proceso de secado a fin de acondicionarlas para el planchado.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.108	Los equipos de secado descargan la ropa automáticamente en carros especialmente diseñados a tal fin.	Menor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.109	Se inspecciona la ropa después de cada secado con el fin de verificar, como mínimo los siguientes aspectos: • Un grado de humedad de la ropa limpia no mayor al 2% • La eliminación total de vestigios de los productos químicos utilizados en el proceso de lavado • Correcto lavado y desinfectado verificando a simple vista que no hay rastros de suciedad, en cuyo caso se procede a apartar dichas prendas y a someterlas a un re lavado • Eliminación de objetos extraños, como hilachas, cabellos, etc.	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Verificación de necesidad de reparación por defectos físicos (descocidos, pequeñas roturas, etc.), en cuyo caso se aparta para dirigirla al sector de costura.			
Costura				
IS5.110	La ropa en la que se detecta necesidad de reparación, se procede a acondicionar en el sector de costura para su entrega en las condiciones de calidad establecidas en el Programa de Reposición de Prendas, integrado al manual de operación No Objetado del servicio de Gestión de Ropa y Vestidores.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.111	Se identifica cada prenda que ha sido sometida al proceso de reparación mediante código acordado con la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.112	La ropa que no cumple con los requerimientos establecidos en los correspondientes listados de Prendas de unidades asistenciales y Personal, Asistencial y No Asistencial, se identifica y aparta para su baja y reposición	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.113	Los defectos físicos (cortes, agujeros) presentes en túnicas, campos de pacientes, campos quirúrgicos, son reparados con parches termo sellados que son: • Durables • Hechos del mismo material a emparchar • Permiten una esterilización adecuada • Aplicados según instrucciones del fabricante y con procesos validados.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.114	La ropa de quirófano se repara utilizando método no objetado y acordado de	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de la operación

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	antemano, por ejemplo, la utilización de parches. • No podrán haber más de tres parches en un área de 35 cm. • Los parches de reparación no podrán ser mayores de 15 cm. • No podrá haber parches de más de 15 cm. En toda la pieza del Blanco.			de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.115	Los campos de envoltura para esterilización no se remiendan bajo ningún concepto.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.116	La ropa reparada se somete a un proceso de re lavado.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Doblado y planchado				
IS5.117	Las prendas grandes que requieren planchado, como sábanas, fundas, etc, se procesan en planchas de rodillos con alimentadores y dobladores automáticos	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.118	Las prendas que, por sus características, no requieren planchado se procesan manualmente o en dobladoras automáticas, que aplican el doblado según tipo de prenda	Media	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.119	El planchado y/o doblado se realiza según los criterios establecidos a continuación para cada grupo de prendas: • Cubrecamas - Las marcas se hacen una tercera parte del extremo superior	Mayor	24 h	

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	- Se doblan con dos dobleces laterales a lo largo del extremo superior y tres dobleces cruzados. - Las arrugas sólo aparecen dentro de una pulgada del dobladillo. - La distorsión de las medidas originales no excede las dos (2) pulgadas • Fundas. - Las marcas se hacen dentro de los dobleces de las fundas pero no en el frente - Se doblan con dos dobleces laterales - Las arrugas solo aparecen la parte posterior de los dobleces - La distorsión de las medidas originales no excede media pulgada • Sábanas de paciente adulto - Las marcas solo se hacen una tercera parte del extremo superior - Solo presentan dos dobleces laterales a lo largo del extremo superior y tres dobleces cruzados. - Las arrugas solo aparecen dentro de la pulgada del dobladillo - La distorsión de las medidas originales no excede las dos (2) pulgadas • Sábanas de bebé - Las marcas solo se hacen una tercera parte del extremo superior - Solo presentan dos dobleces laterales a lo largo del extremo corto. - Las arrugas solo aparecen dentro de una pulgada en ambos dobladillos. - La distorsión de las medidas originales no excede una (1) pulgada • Batas de médicos - No tienen marcas - Las costuras son imperceptibles - Los bolsillos, se planchan a fin de que queden aplanados contra el cuerpo - No tienen arrugas - Se entregan colgadas en un gancho • Batas de personal no médico - No tienen marcas - Se doblan hacia atrás hacia con un			

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	doblez lateral, los brazos doblados y dos dobleces cruzados. • Camisas de cirujano - No tienen marcas - No tienen arrugas - Se doblan hombro con hombro, los brazos se doblan cruzados hacia el cuerpo con un doblez lateral para dejar visible el parche de color indicativo del tamaño, cuando esto proceda. • Pantalón de cirujano - No tienen marcas - Se doblan de pierna a pierna y con dos dobleces cruzados dejando visible el parche de color indicativo del tamaño, cuando esto proceda. • Cobijas de adulto - No tienen marcas - No tienen arrugas - Se doblan con dos dobleces laterales y dos dobleces cruzados • Cobijas o mantas de bebé - No tienen marcas - No tienen arrugas - Se doblan con un doblez lateral y uno - dos dobleces cruzados, dependiendo del tamaño. • Batas de paciente adulto - No tienen marcas - Son dobladas por la espalda con solo un doblez lateral, los brazos deberán ser doblados hacia adentro y deberán llevar dos dobleces cruzados` • Batas de maternidad - Son dobladas cara abajo, con las costuras laterales hacia el frente, las mangas dobladas en dos dobleces cruzados • Batas de bebé - No tienen marcas - Son dobladas hacia atrás con un doblez lateral, los brazos doblados y un doblez cruzado. • Toallas - Son dobladas con dos dobleces laterales en el extremo más pequeño			

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	y un doblez cruzado. - Uniformes - No tienen marcas - No tienen arrugas - Son doblados cara abajo, con las costuras laterales hacia el centro, las mangas dobladas con dos dobleces cruzados con las solapas y cuello enderezados • Cabestrillos y sujetadores - No tienen marcas - Todas las puntadas están intactas. • Ropa de Quirófano - Libres de pelusa. - No tienen marcas - La retención de humedad residual no es mayor a la recuperación normal para el tipo de material. - Los pijamas de quirófano son doblados con dos dobleces laterales y enrolladas sin apretarlas. - Campos quirúrgicos son doblados con dos dobleces laterales y dos dobleces cruzados.			
Empaquetado				
IS5.120	La ropa limpia se manipula lo menos posible y empaqueta en bolsas impermeables o con una protección similar, antes de almacenarse y hasta su uso.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.121	La ropa es embolsada y ordenada de acuerdo al listado por unidad funcional o área e identificada	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.122	La ropa ya embolsada ordenada y etiquetada es enviada al área de expedición donde únicamente se almacena la ropa limpia	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Ropa estéril				
IS5.123	La ropa que requiere pasar por un proceso de esterilizado es adecuadamente preparada, doblada según las normas sanitarias vigentes y las emanadas de autoridad de aplicación competente, acondicionada en doble bolsa, de características especiales para el proceso y con los testigos que especifiquen que fue sometida al proceso de esterilización.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.124	La ropa para los pacientes que estén gravemente quemados, que sean especialmente sensibles a las infecciones, la ropa para los recién nacidos, los prematuros, batas para los quirófanos y salas de parto, se esterilizan mediante autoclaves.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.125	El contratista presenta en forma periódica consensuada el protocolo de esterilización en el que deben estar debidamente documentados todos los parámetros del ciclo (tiempo, presión, temperatura, etc.);	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.126	Cada paquete de Ropa estéril reusable lleva a la vista una etiqueta de tamaño adecuado para su rápida visualización con una cinta testigo indicadora de la esterilización, número de lote, fecha de vencimiento y el tipo de equipo que contiene el paquete	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Despacho de ropa limpia desde planta externa de procesamiento (Lavandería) hacia el Hospital				
IS5.127	Después del proceso de lavado, planchado, costura, clasificado y empaquetado la ropa limpia se devuelve al Hospital en contenedores limpios	Mayor	2 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	acondicionados debidamente.			(Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.128	Los contenedores y/o carros se colocan en los vehículos ya desinfectados en el compartimento exclusivo para transporte de ropa limpia.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.129	La persona encargada de transportar la ropa limpia lleva el registro de la ropa a entregar, Documento de Entrega de ropa	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.130	El personal de Ropería Central del Hospital recibe y controla mediante el Documento de Entrega de ropa limpia, que exista coincidencia entre las características y cantidades de ropa que se entregan y las retiradas en día anterior. Si corresponde se firma conforme.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de la operación de la Planta Externa de Procesamiento de Ropa (Lavandería) por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS5.131	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos y programa diseñados para garantizar el control del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS5.132	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores	n/a	7 d	No Objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.			estatal competente
IS5.133	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.134	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no Objetados para el servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS5.135	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de evaluaciones de control No Objetado para el servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.136	Los Procedimientos de control cumplen con los requerimientos que para la prestación de los servicios se fijan en los indicadores de gestión o Estándares Generales y Específicos, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	Mayor	7 d	No Objeción de la documentación presentada
IS5.137	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS5.138	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
			Procesos	No se detectan fallas
IS5.139	Se realizan cultivos periódicos a la ropa para verificar el nivel de desinfección, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la entidad estatal competente y/o la normativa legal vigente al respecto.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.140	Los resultados de los controles epidemiológicos periódicos se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h luego de recibidos los mismos por a la Contratante.	Media	2 h	Revisión trimestral aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS5.141	En función de los resultados arrojados por los controles epidemiológicos periódicos se implementan medidas correctivas necesarias	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.142	El contratista implementa las encuestas de satisfacción oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.143	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS5.144	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los indicadores de gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad Contratan
IS5.145	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	operación del servicio, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.			
IS5.146	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos No Objetados para el servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.147	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos No Objetados para el servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.148	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.149	El servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS5.150	El contratista presenta para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS5.151	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su No Objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores ante acontecimientos imprevistos	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS5.152	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS5.153	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.154	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	correcta operación conjunta.			
IS5.155	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia No Objetados para el servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.156	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia No Objetados para el servicio de gestión de ropa hospitalaria y vestidores, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS5.157	El contratista presenta para su No Objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.6 Indicadores para el servicio de alimentación

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS6.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de alimentación.	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de alimentación				

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS6.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su aprobación por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y Programa de rutinas mensuales del servicio de alimentación en los términos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS6.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS6.04	El Programa de rutinas mensuales incluido en el manual de operación del servicio de alimentación se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de rutinas mensuales Aprobados para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el Programa de rutinas mensuales del servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.07	El contratista presenta para su aprobación, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente			estatal competente
IS6.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su aprobación por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de alimentación	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
Recursos humanos				
IS6.09	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.10	El contratista designa durante toda la vigencia del Contrato, como responsable del servicio de alimentación a un Profesional Nutricionista matriculado , con no menos de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de Alimentación en Hospitales	n/a	n/a	No objeción de manual de organización por parte de la entidad estatal competente Aprobación de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS6.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos Aprobados: • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla			No se reportan fallas
IS6.12	El personal del servicio cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Ausencia de maquillaje • Uso de Gorro • Uso de guantes (de látex reforzado) • Tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recursos físicos **(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de la Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo, art. 58)**				
IS6.13	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, elementos de protección personal, insumos, señalización, herramientas y equipos necesarios para la prestación del servicio de alimentación según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS6.14	El contratista provee entre otros los siguientes equipos: • equipos de precisión que permitan garantizar el cumplimiento del gramaje, volumen y temperatura de las raciones • Elementos, utensilios, maquinarias equipos de acero inoxidable, AISI 304L, indicado para la industria alimentaria • Base o platos térmicos, bandejas isotérmicas para la distribución de comida caliente • Carros de transporte • Vajilla desechable para la entrega de colaciones, para pacientes de aislamiento y otros indicados por las Bases o por Nutricionista del Hospital • Vajilla, vasos, cubiertos, utensilios, necesarios y suficientes para pacientes y personal • La vajilla para personal es de loza blanca y lisa; los cubiertos metálicos, resistentes y lisos; los vasos de vidrio y las bandejas, plásticas, resistentes y lavables. • Bandejas, vajillas, vasos, cubiertos, servilletas para Sala de Cunas y Jardín Maternal	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.15	El servicio de alimentación está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Rutinas de prestación **(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de la Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo, art. 58 y LNC, Ley 9 de 1979, art 288 y siguientes)** **(Según Resolución Nº4445, de 1996 del Ministerio de Salud Colombiano, art. 33.servicio de Nutrición y Dietética, art. 36, servicio de Cocina)**				

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Elaboración de Menús **(Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)**				
IS6.16	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio de alimentación, para su aprobación por parte de la entidad estatal competente la Programación de Menús para los primeros tres (3) meses de operación, con variedad de componentes a utilizar para proveer como mínimo: • Menús para pacientes internados, - Desayuno - Comida - Merienda - Cena • Comedor Central para Personal, médico, no médico, estudiantes residentes, que establezca la entidad estatal competente, con tres (3) variantes a elección: - Desayuno - Comida - Merienda • Colaciones con dos (2) variantes a elegir para personal, médico, no médico, estudiantes residentes que establezca la entidad estatal competente, diurno y nocturno. • Colaciones para pacientes ambulatorios, en hemodiálisis, urgencias, para dadores de sangre, otros servicios • Raciones para acompañantes, que establezca la entidad estatal competente • Dientas Enterales, con dos (2) variantes • Lactario, elaboración de fórmulas lácteas para recién nacidos, prematuros, lactantes y preescolares, de acuerdo a las formulas e indicaciones entregadas por el Nutricionista Clínico del Hospital • Sala Cuna y Jardín Infantil, entrega de	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	raciones alimenticias en el área dispuesta para estos efectos en la Sala Cuna y Jardín maternal, según el proyecto definitivo, compuesta por: - Desayuno - Colación matutina y vespertina - Almuerzo - Merienda - Cena • Bar de Visitantes con listado y precios de productos a comercializar • máquinas expendedoras de alimentos y bebidas • servicio de catering a demanda para eventos o reuniones de trabajo, con dos (2) variantes a elección y lista de precios para este servicio			
IS6.17	El contratista distribuye a los pacientes en forma adicional a los menús, líquidos al menos 2 veces al día	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.18	El contratista presta el servicio de Provisión de alimentos al personal, en turno nocturno y diurno, autorizado por el Hospital y/o definido en el Contrato específicos para el Proyecto.	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.19	La oferta de menús presentada para aprobación, incluye una variada selección de raciones que cubran las necesidades nutricionales y preferencias de los grupos a los que se destinan, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Contrato	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.20	Las dietas propuestas cubren, como mínimo, las siguientes condiciones: • Ser adecuadas a las edades, condición cultural, social, económica, de las	n/a	7 d	Aprobación de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	personas a las que se destinan. • Ser adecuadas al clima, zona geográfica o región • Ser variadas incluyendo diferentes alimentos propios de la estación • Ser completas, conteniendo los nutrientes necesarios , incluyendo los 3 grupos de alimentos: cereales y tubérculos, leguminosas y alimentos de origen animal, frutas y verduras • Ser suficientes en cantidad • Ser equilibrada, favoreciendo a la conservación y/o mejora de la salud • Ser inocua, no implicando riesgos de ningún tipo • Incluyen opciones para usuarios con necesidades especiales (dietas hiposódicas, hipocalóricas, libres de gluten, etc.) de acuerdo con los requerimientos establecidos en Contrato.			Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.21	Los menús se adaptan de acuerdo a las especificaciones de cada tipo de dieta. Estas dietas pueden ser: • Dietas modificadas en consistencia: papillas, dietas de líquidos, dietas licuadas, picadas, blandas, suaves, de purés, normal para pacientes y personal • Dietas modificadas en nutrientes: hipercalrica, hipocalórica, hiposódica, hipoproteica, hiperproteica, nefrópata, hepatopata, sin lactosa, seca, sin vegetales verdes, diabética, libre de gluten, laxante, astringente, etc. • Dietas especiales: a base de frutas y verduras, dietas de complacencia, formulas enterales, colaciones pacientes y personal	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.22	La composición de las dietas de los pacientes se adaptan a las necesidades y a los requerimientos nutricionales y según sus patologías, por lo cual El contratista incluye las modificaciones que indique el médico en relación a consistencia, digestibilidad, selección de nutrientes y	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	aspectos organolépticos, los que originan los regímenes especiales, que se elaboran en forma separada a los menús básicos.			
IS6.23	El contratista garantiza que las dietas estén acordes a las recomendaciones de la pirámide de alimentos, que señala el incremento de consumo de frutas, verduras, carnes blandas, buscando un equilibrio entre los requerimientos energéticos de los pacientes	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.24	Las dietas proveen la cantidad de calorías establecidas en el Contrato, se considera en forma orientativa, para el régimen completo para pacientes pediátricos y adultos un aporte calórico entre 2100 y 2400 calorías diarias.	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.25	Para las raciones de los pacientes en régimen completo se considera la siguiente distribución de la molécula calórica diaria: proteínas: 15%;(70% de alto valor biológico), lípidos: 30%(33% monoinsaturados, 33% poliinsaturados, 33% saturados) y carbohidratos: 55%. Con un apotre calórico de entre 2100 a 2400 calorías.	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.26	Para pacientes pediátricos de más de 6 años de edad, se considera la siguiente distribución energética de los macronutrientes (molécula calórica): proteínas de 12% a 16%(50% de alto valor biológico); hidratos de carbono: 50% a 60%; y grasas 25% a 30% (relación 1.1.1, entre monoinsaturadas, poliinsaturadas y saturadas). Distribuidas de la siguiente	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	manera: desayuno 17%; almuerzo 42 %; merienda 8% y cena 33%			competente. No se reportan fallas
IS6.27	Para pacientes pediátricos de los 2 a 6 años de edad, se considera la siguiente distribución energética de los macronutrientes (molécula calórica): proteínas de 15%(70%de alto valor biológico); hidratos de carbono: 55% a 60%; y grasas 25% a 30% (relación 1.1.1, entre monoinsaturadas, poliinsaturadas y saturadas). Distribuidas de la siguiente manera: desayuno 25%; colación 5%; almuerzo 30 %; merienda 15% y cena 25%	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.28	Para pacientes menores de 2 años de edad, se siguen las indicaciones de la Unidad de Nutrición del Hospital. Las raciones que puede incluir: sopas, puré, frutas cocidas, legumbres, carnes. Pescado y Huevo después del año	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.29	Cada comida para pacientes cuenta de manera enunciativa y no limitativa de: • Desayuno/merienda: fruta, 2 platos fuertes, guarnición, jugo de fruta, cereal, pan y café o té. • Comida: 2 primeros platos, 2 platos fuertes, guarnición, 2 postres, bebida y cereal, pan. • Cena: fruta, plato fuerte, bebida (agua, leche o café) y cereal como pan o cereal de caja	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.30	La colación para persona que acudan a donar sangre está compuesta como mínimo por 440 calorías y consiste en: un jugo, sándwich y una fruta y una gelatina de 300 ml.	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS6.31	Cada comida para personal contempla diferentes tipos de menús según las estaciones del año y está compuesta como mínimo por 1000 calorías en cada menú y 700 calorías para la colación. Cuenta de manera enunciativa y no limitativa de: • Desayuno: fruta, 2 platos fuertes (uno a elegir), jugo de fruta, café o té. • Comida: 2 primeros platos (uno a elegir), 2 platos fuertes (uno a elegir), 2 postres (uno a elegir), bebida (agua) y cereal, pan; café e infusiones. • Colación: fruta, plato fuerte, bebida (agua, leche, o café) y, café e infusiones	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.32	La estructura de la ración diaria de los educandos de la Sala Cuna y Jardín Maternal, considera dietas especiales de regímenes livianos, blandos sin residuos y/o régimen líquido, en correspondencia a la indicación médica entregada por el Nutricionista Clínico Jefe del Hospital, según corresponda.	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.33	La ración diaria de la Sala Cuna y Jardín Infantil, según la edad, cuenta de manera enunciativa y no limitativa de: • Desayuno: leche con cereal o galletitas de agua, o queso, jamón de ave, miel • Comida: puré mixto de verduras varias, fideos, sopas naturales, ensaladas crudas o cocidas según la edad, carnes. Postre: frutas crudas o cocidas según la edad, postres de leche • Colación: fruta cruda o cocida, molida o rallada o entera según la edad, postre de leche	Mayor	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.34	La entidad estatal competente fija para cada proyecto el listado de alimentos o componentes que deben excluirse en las propuestas, de acuerdo a los parámetros establecidos en el contrato.	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.35	El contratista cuenta con los siguientes documentos Aprobados: • Menús para pacientes internados • Menús para Comedor Central de Personal indicado por la entidad estatal competente • Variedades de Colaciones para personal indicado por la entidad estatal competente • Colaciones para pacientes ambulatorios, dadores de sangre • Menús para Sala de Cunas y Jardín Infantil • Dietas enterales • listado de productos y precios para máquinas expendedoras • listado de alimentos y precios para Bar de Visitantes • Variantes para servicio de catering con listado de precios	Mayor	24 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.36	El contratista respeta rigurosamente los documentos Aprobados oportunamente por la entidad estatal competente referidos al servicio de alimentación	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.37	El contratista presenta para su aprobación por parte de la entidad estatal competente, quince (15) días antes de vencido cada trimestre, la Programación de Menús para Pacientes, para Comedor Central de Personal, Bar de Visitantes y variedades de Colaciones para personal y pacientes ambulatorios, dietas enterales, para el trimestre subsiguiente.	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
Provisión y almacenamiento de insumos				
IS6.38	El Contratista planea el aprovisionamiento de los insumos necesarios para el servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS6.39	El contratista garantiza un alto nivel de calidad de los insumos necesarios para el servicio mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como "primeras marcas" reconocidas en el mercado local	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.40	El contratista diseña los procesos del servicio teniendo como objetivo la disminución del volumen de desperdicio de alimentos	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS6.41	El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos del servicio	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.42	El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.43	El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y limpieza las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del servicio	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.44	El contratista realiza las tareas de estiba temporaria y clasificación de insumos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.45	El contratista conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección las áreas destinadas a estiba temporaria y clasificación de insumos del servicio	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.46	Todas la materia primas que ingresan son etiquetadas , rotuladas y especificadas	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS6.47	No se aceptan insumos de proveedores que no estén en el registro de proveedores, desarrollado y mantenido por el contratista y aprobado por las autoridades del Hospital	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.48	Los pescados y mariscos sólo se reciben forma congeladas	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.49	Se aceptan sólo las carnes de vacuno, cerdo aves, pescados y mariscos que contengan en el embalaje datos de procedencia, fecha de elaboración, código de faenamiento y/o procesamiento y fecha de vencimiento; autorización sanitaria nacional; fecha de adquisición (fotocopia de factura)	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.50	Todos aquellos insumos en los que se detectan anomalías o que no cumplan con los estándares de calidad nutricional o sanitaria que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines o destruidos.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.51	El contratista asegura óptimas condiciones de mantenimiento, limpieza, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento de los depósitos de insumos del servicio	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.52	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, limpieza, etiquetado e integridad de los envases (latas libres de abolladuras, abombamientos, o corrosión, roturas, sin señales de insectos o materia extraña).	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.53	El contratista garantiza el control diario de las fechas de vencimiento de los insumos	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	y alimentos del servicio.			operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.54	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y desinfección de estanterías, racks y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.55	El contratista garantiza para todos aquellos insumos que requieran almacenamiento seco una temperatura constante entre 10°C y 21°C	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.56	El contratista garantiza para todos aquellos insumos que requieran almacenamiento seco un porcentaje de humedad constante entre 60% y 70%	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.57	El contratista garantiza para todos aquellos insumos o alimentos que requieran almacenamiento congelado (refrigeradores o cámaras frigoríficas) una temperatura constante de -18°C o menos	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.58	El contratista garantiza la colocación de los insumos congelados dentro del congelador o cámara tan pronto hayan sido inspeccionados.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.59	Los refrigeradores o cámaras frigoríficas cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.60	El contratista garantiza que los insumos o alimentos que se colocan dentro de refrigeradores o cámaras frigoríficas están cubiertos para evitar contaminaciones cruzadas	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS6.61	El contratista controla diariamente la temperatura de refrigeradores o cámaras frigoríficas y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos refrigeradores o cámaras	Mayor	15 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.62	No se colocan alimentos calientes en refrigeradores o cámaras frigoríficas	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.63	Las puertas de refrigeradores o cámaras frigoríficas se mantienen cerradas el mayor tiempo posible	Mayor	2 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.64	El contratista garantiza para todos aquellos insumos o alimentos que requieren almacenamiento refrigerado, que los refrigeradores o cámaras mantengan una temperatura constante de 4°C o menos.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.65	Los refrigeradores cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura, en el estante superior cerca de la puerta.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.66	El Contratista coloca los insumos que necesiten refrigeración dentro de los refrigeradores tan pronto son inspeccionados.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.67	Los alimentos crudos se colocan en diferentes refrigeradores o cámaras que los alimentos cocinados o listos para el consumo.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS6.68	Los alimentos que se colocan dentro de refrigeradores o cámaras, están cubiertos para evitar contaminaciones cruzadas	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.69	El contratista controla diariamente la temperatura de los refrigeradores o cámaras y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos refrigeradores o cámaras	Mayor	15 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.70	No se colocan alimentos calientes en refrigeradores o cámaras	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.71	Las puertas de refrigeradores o cámaras se mantienen cerradas el mayor tiempo posible	Mayor	2 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.72	La temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente de los alimentos preparados es de manera constante, de 65°C o más.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.73	Los equipos para mantenimiento en caliente cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS6.74	El contratista controla diariamente la temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de los mismos	Media	15 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.75	Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos o alimentos que han sido retirados de su envase original.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Elaboración de alimentos				
IS6.76	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio, para su aprobación por parte de la entidad estatal competente el Sistema Propuesto para la elaboración de los alimentos en función de la cantidad de raciones a proveer, tipo de destinatarios, cantidad de personal previsto, etc. con la finalidad de garantizar la provisión continua por parte del servicio	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS6.77	El servicio de alimentación del contratista utiliza el Sistema de Elaboración de alimentos Aprobado oportunamente por la entidad estatal competente, salvo en caso de aplicación de procedimientos de contingencia. Ver Título: procedimientos de contingencia de estos mismos Estándares Específicos	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.78	El contratista cuenta con Sistema de Elaboración de alimentos Aprobado durante la totalidad de la vigencia del Contrato	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS6.79	El contratista cumple con lo establecido, en el Sistema de Elaboración de alimentos Aprobado	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.80	El contratista no reutiliza bajo ninguna circunstancia materia primas, tales como aceites, remanentes de preparaciones	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.81	El contratista presenta para su aprobación por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Sistema de Elaboración de alimentos Aprobado, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Sistema de Elaboración de alimentos vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Preparación de ingredientes y productos intermedios				
Generalidades				
IS6.82	Los equipos, charolas, utensilios, tablas de corte y todo lo que tenga contacto con los alimentos, se encuentra en perfecto estado de limpieza y desinfección antes de comenzar la elaboración.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.83	El personal involucrado en el proceso procede a: • Lavarse las manos y cepillarse las uñas, proceso que deberá repetirse en caso de tomar contacto con alimentos crudos o después de cada interrupción de actividad. • Cumplir con lo establecido en los Estándares referidos a Asignación de Recursos de este mimo Documento en relación a vestimenta.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Asegurarse de tener las manos secas para manipular equipos eléctricos. • Usar guantes o manoplas de protección contra riesgos térmicos cuando así corresponda. • No transportar elementos punzo cortantes (cuchillas, pinzas, etc.) fuera de sus estuches o en los bolsillos. • Guardar de manera protegida los elementos punzo cortantes cuando no se usan. • Manipula cuidadosamente los alimentos calientes • Cumple en general con todos los procedimientos de seguridad e Higiene laboral específicos para el servicio			
IS6.84	El contratista controla en todo momento las óptimas condiciones organolépticas de los alimentos (color, textura, aroma), asegurando calidad de excelencia.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.85	Los alimentos se elaboran en lotes pequeños de manera tal que aquellos que necesiten refrigeración no sobrepasen los 10°C en ningún momento.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.86	No se deja comida preparada sin refrigeración.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.87	Siempre se utilizan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con los alimentos. (Cucharones, pinzas, tenedores, etc.)	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.88	Durante la elaboración de comidas no se utilizan los mismos utensilios para los alimentos crudos que para los cocidos y/o	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	se lavan y desinfectan después de su uso con productos específicos para dicho fin aprobados por la entidad pública competente o mediante inmersión en agua caliente a una temperatura de 75ºc 82º C por lo menos durante medio min			la entidad estatal competente No se reportan fallas
Frutas, hortalizas y verduras				
IS6.89	Cuando se utilizan frutas, hortalizas y verduras crudos paro la elaboración de ensaladas, éstos se someten, en la etapa previa inmediata a su utilización, a las siguientes acciones: • Se lavan con agua potable y jabón una por una o en pequeños manojos. • Se enjuagan perfectamente, asegurándose que no queden residuos de jabón. • Se sumergen una solución desinfectante aprobada por la legislación vigente, adecuada para este uso siguiendo las instrucciones del fabricante. • Se secan al aire • No se vuelven a enjuagar • Se almacenan en sector bajo refrigeración de 4°C hasta el momento de su consumo.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Descongelamiento				
IS6.90	Los alimentos se pasan de refrigeradores o cámaras frigoríficas a heladeras para su descongelamiento.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.91	Los alimentos ya descongelados no vuelven a congelarse bajo ningún concepto.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.92	Excepcionalmente se pueden descongelar alimentos que vayan a utilizarse inmediatamente (en menos de 2 h) a chorro de agua fría (21°C) o en horno	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	microondas, nunca a temperatura ambiente.			competente No se reportan fallas
IS6.93	Las carnes nunca se descongelan bajo el grifo de agua caliente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.94	Se pueden descongelar algunos alimentos como parte del proceso de cocción, ej.: papas fritas congeladas.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.95	Los alimentos descongelados son consumidos dentro de las 24h o en su defecto se descartados.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Elaboración de productos finales				
IS6.96	Las temperaturas de cocción son superiores a: • Carne de res o de cerdo molida 69°C por un mínimo de 15 segundos • Aves o carnes rellenas 74°C por un mínimo de 15 segundos • Resto de los alimentos 63°C por un mínimo de 15 segundos	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.97	El contratista no sirve pescados, mariscos ni carnes crudas	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.98	Los alimentos preparados, que han de consumirse calientes, no se exponen a la temperatura ambiente, se mantienen a un mínimo de 65°C.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS6.99	Los alimentos preparados que no van a ser inmediatamente consumidos se refrigeran rápidamente (4°C).	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.100	La presentación de los alimentos transmite una buena imagen para el usuario.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.101	El tiempo que tarda en descender la temperatura de un alimento preparado de 60°C a 10°C nunca supera el límite crítico de dos (2) h, para lo cual, de ser necesario, se utilizan abatidores de temperatura a fin de acelerar el enfriamiento	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Mantenimiento y recalentamiento de productos elaborados				
IS6.102	Se somete a un procedimiento rápido de enfriamiento a los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato. Este proceso nunca tarda más de 2 h en llegar a 10°C	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.103	Los alimentos que se consumen fríos se entregan para consumo sin demora a fin de evitar la proliferación de bacterias	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.104	Los alimentos cocinados para uso inmediato se mantienen, hasta el momento de servirlos, sometidos a la acción del calor (horno, fuego, etc.) que asegure una temperatura no inferior a 70ºC en el centro de su masa.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.105	Los alimentos cocinados paro uso inmediato nunca se dejan a temperatura ambiente	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.106	Para conservar los alimentos preparados un periodo de 24 h, se refrigeran a temperatura igual o inferior a 8º C.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.107	Para conservar los alimentos preparados, un periodo de 24 a 72 h, se refrigeran a temperatura igual o inferior a 4º C.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.108	Para conservar los alimentos preparados por un periodo superior, se congelan a temperatura igual o inferior a –18º C.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.109	Los alimentos cocinados que se conservan en frío, antes de su consumo son calentados con rapidez inmediatamente después de que son retirados de la refrigeración y alcanzan una temperatura igual o superior a 65º en el centro interno del alimento.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.110	No se recalientan alimentos en más de una ocasión, ni se almacenan (incluso en heladeras) los alimentos recalentados.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Distribución de alimentos				
Emplatado y armado de bandejas				
IS6.111	El contratista respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el emplatado y armado de bandejas para los	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	pacientes, en función de los tiempos de entrega del servicio de alimentación			la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.112	Se arman los menús de acuerdo a las especificaciones de cada tipo de dieta y a las modificaciones elaboradas por los diferentes servicios del hospital de acuerdo a las necesidades específicas de los pacientes según el expediente clínico	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.113	Se verifica que los carros térmicos estén en óptimas condiciones de limpieza, desinfección y funcionamiento	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.114	Se recibe la comida terminada inmediatamente antes del momento de armado de las bandejas	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.115	Se verifica que las bandejas estén en óptimas condiciones de limpieza.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.116	Se provee a las bandejas con la vajilla, cubiertos, utensilios y servilletas necesarios	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.117	Se identifica cada bandeja con número de habitación y características generales del menú.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.118	Se arman las bandejas únicamente en presencia del Nutriólogo/Supervisor quien	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	revisa y verifica los menús según el expediente clínico de cada paciente.			operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.119	La bandejas se cierran inmediatamente después de su preparación	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.120	Se cargan la bandejas en los carros y se comienza el circuito de entrega de alimentos	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.121	Se planifica el ensamble de 70 bandejas en un tiempo máximo de 15 min para garantizar que los alimentos tengan la temperatura de 60°C y una presentación adecuada para su consumo.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.122	Se cuenta con bandejas descartables de medidas reducidas y fácilmente manejables para casos excepcionales de pacientes que no dispongan de mesas puente	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Distribución de bandejas				
IS6.123	El contratista respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para la distribución de los alimentos a las áreas de hospitalización de pacientes, áreas ambulatorias, Sala de Cunas y Jardín maternal y otras áreas definidas el Hospital y/o en las Bases y Anexos Licitatorios	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.124	El contratista realiza el servicio de distribución y recolección de bandejas por las rutas establecidas	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS6.125	El personal del contratista verifica la etiqueta con bandeja en mano antes de ingresar a la habitación, corroborando que la dieta entregada corresponda al paciente	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.126	La comida caliente no se entrega a menos de 60°C	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.127	La comida fría no se entrega a más de 7°C	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.128	Si por algún imprevisto ocurriera una demora y se tuviera duda que la temperatura no fuera la correcta, se comunica de inmediato al supervisor quien verifica con termómetro de mano las condiciones del menú.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.129	Se espera el tiempo estipulado, de diez (10) min para comenzar con la recolección de las bandejas, después de que el paciente termina su alimento.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.130	La bandejas se tapan antes de retirarlas de la habitación y se colocan en el carro	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.131	En caso que los pacientes se encuentren aislados las dietas se le entregan al personal de enfermería fuera de la habitación.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
Comedor de personal				
IS6.132	El contratista respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el Comedor Central de Personal	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.133	El contratista implementa y opera para el Comedor Central de Personal un sistema de barra de distribución, de acuerdo a las h autorizadas por el Hospital para la prestación del servicio.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.134	Todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos (barra de distribución, tinas, exhibidores, etc.) , se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.135	Se utiliza losa exclusiva para este servicio la que no se mezcla con la losa utilizada para el servicio a pacientes.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.136	Las bandejas (tinas) para alimentos calientes de la barra de distribución se mantienen una temperatura de 60°C	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.137	Las bandejas (tinas) para alimentos fríos de la barra de distribución mantienen una temperatura de 7°C	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.138	Se tapan y se mantienen así, todos los alimentos listos para servir, inmediatamente después de ser colocados	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	en la barra de distribución.			la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.139	Los alimentos que se sirven a temperatura ambiente, están protegidos dentro de un exhibidor tipo vitrina o similar.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.140	El contratista asegura la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.141	La línea de provisión puede ser recorrida en un tiempo máximo de cinco (5) min, o en su defecto el tiempo máximo de espera del servicio es de cinco (5) min, debido al reducido tiempo con que cuenta El personal para injerir sus alimentos	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.142	Las porciones son servidas de forma prolija, bien presentada y evitando todo tipo de desbordes.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.143	Los restos de alimentos, vajilla, cubiertos, etc. son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 min luego de retirarse los comensales	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Colaciones				
IS6.144	Los horarios y modalidades de entrega de colaciones serán fijados oportunamente por la entidad estatal competente para cada proyecto.	n/a	n/a	n/a
IS6.145	El Contratista respeta las variantes de tipos de colaciones aprobadas oportunamente por la entidad estatal competente.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				competente No se reportan fallas
IS6.146	Las colaciones se arman en bandejas, incluyendo vajilla, cubiertos y servilletas, todo de índole descartable, y cerrado herméticamente.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.147	Las bebidas son envasadas y pueden incluirse dentro de las mismas bandejas o entregarse de manera independiente de acuerdo a la o las variantes aprobadas por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.148	Si las bebidas se incluyen dentro de la bandeja, no entran en contacto con el resto de los alimentos	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.149	Los alimentos de la colación que así lo necesitan se mantienen refrigerados hasta el momento previo al armado de la misma.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.150	Los alimentos de la colación que así lo necesitan se mantienen calientes hasta el momento previo al armado de la misma.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.151	El servicio de limpieza se encargada de la eliminación de las bandejas descartables y de los alimentos que no fueron consumidos	n/a	n/a	n/a
Bar para visitantes -cafetería				
IS6.152	Los horarios y modalidades de atención del bar para visitantes serán fijados oportunamente por la entidad estatal competente para cada proyecto.	n/a	n/a	n/a

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS6.153	El bar para visitantes comercializa exclusivamente el listado de productos aprobados oportunamente por la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.154	El contratista garantiza para el Bar de Visitantes idénticas condiciones de recurso humano, físico, provisión, almacenamiento, elaboración y distribución que para Cocina Central y Comedor Central de Personal, en lo que respecta a cumplimiento Estándares, toda otra condición establecida en el contracto y sus Anexos y en la normativa vigente, aplicándose los mismos Estándares que en dicho sector	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.155	El bar para visitantes respeta el listado de precios aprobado oportunamente por la entidad estatal competente.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.156	Los alimentos que se expenden el bar para visitantes pueden ser elaborados en la Cocina Central, ser total o parcialmente elaborados en la cocina del Bar, o provenir de la sub contratación de un proveedor externo de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente para cada proyecto.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.157	Si la comida del bar para visitantes proviene de la Cocina Central, se transporta en carros térmicos conteniendo porciones individuales que se guardan en refrigeradores o cámaras de la cocina del bar.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.158	Si la comida del bar para visitantes es elaborada en la Cocina propia, se aplican los mismos requerimientos de Provisión, Almacenaje, Elaboración y Distribución detallados para el caso de la Cocina Central y los mismos Estándares Específicos que para ese Sector	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.159	Si la comida del bar para visitantes	Mayor	10 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	proviene en su totalidad de un sub contratista externo es provista refrigerada, en porciones individuales mediante transportes habilitados a tales fines de acuerdo a la legislación legal vigente y es colocada rápidamente en los refrigeradores o cámaras de la cocina del Bar			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.160	Los alimentos se preparan y/o acomodan para su exhibición y/o entrega al usuario de acuerdo a la modalidad de atención aprobada (autoservicio, barra de provisión, atención a la mesa, etc.)	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.161	Los menús y listas de precios se mantienen actualizados y exhibidos en lugares fácilmente accesibles.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.162	La modalidad de pago se implementará de acuerdo a metodología aprobada oportunamente por la entidad estatal competente para cada proyecto.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Máquinas expendedoras				
IS6.163	El contratista ubica las máquinas expendedoras en los espacios definidos por la entidad estatal competente según el proyecto definitivo, entre otros: • Salas de espera pacientes y publico áreas ambulatorias • Salas de espera pacientes y publico áreas de diagnóstico y tratamiento • Salas de espera áreas de internación • Salas de Estar personal	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.164	El contratista elabora el listado de productos en función de las directivas del Área de Nutrición del Hospital para el aprovisionamiento de alimentos a través de estas máquinas	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS6.165	El contratista asegura la provisión de stock de todos los productos de las máquinas	Media	8 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.166	El contratista gestiona la limpieza interna y externa, el mantenimiento y estado de funcionamiento de las máquinas	Media	8 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Servicio de catering				
IS6.167	La oportunidad, requerimientos y modalidades de prestación del servicio de catering serán establecidas por la entidad estatal competente para cada proyecto	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Recolección de residuos, limpieza y desinfección de cocina, comedor de personal, Bar de visitantes, sala de cunas y jardín infantil				
IS6.168	El contratista usa limpiadores y/o desinfectantes autorizados por la entidad estatal competente dentro del Espacio Cocina, de acuerdo a la normativa legal vigente.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.169	Los insumos, herramientas y equipos de limpieza y desinfección, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y limpieza, y bajo llave a cargo de personal responsable	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.170	El contratista garantiza el retiro de bolsas de residuos sólidos comunes de la totalidad de los sectores de Cocina, comedor de personal y Bar de Visitantes, su clasificación según Normativa vigente, y su almacenamiento en depósito refrigerado, desde donde son recolectados por el servicio de	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Recolección de Residuos, horarios específicos establecidos a tales fines para cada turno de trabajo.			
IS6.171	El contratista asegura el mantenimiento, limpieza y desinfección, como asimismo el orden de la totalidad de los depósitos de residuos de Cocina, comedor de personal y Bar de Visitantes	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.172	El contratista asegura la reposición de contenedores y bolsas de residuos aprobados en alineamiento con lo requerido por normativa, para la totalidad de los sectores de Cocina, comedor de personal y Bar de Visitantes	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.173	El contratista garantiza la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos aprobados, de la totalidad de la Cocina, comedor de personal y Bar de Visitantes, incluyendo sectores de almacenamiento de todo tipo de insumos, alacenas, refrigeradores o cámaras, frigoríficos, sectores de preparación y cocción de alimentos (mesadas, bachas, tinas, etc,), menaje (ollas, losa, utensilios), mobiliario, equipos fijos y móviles, equipos rodantes de traslado, etc, como asimismo de paredes, pisos, ventanas, vidrios, paneles divisorios, puertas, techos, cielorrasos o plafones, luminarias, campanas, rejillas de aire acondicionado y/o ventilación, rejillas de piso, desagües y bocas y/o cámaras de acceso, cámaras decantadoras e interceptores de grasa, barras de provisión, mesas, sillas, mostradores, exhibidores, y todo otro elemento constitutivo de dichos espacios. Ver servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, del presente Documento	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.174	El contratista garantiza la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos aprobados, de los espacios destinados a sanitarios y vestidores del	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	personal del servicio de alimentación, como asimismo la provisión de insumos destinados a estos locales, tales como insumos y consumibles para jaboneras, dispensadores de toallas de papel y papel higiénico. Ver servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores, del presente Documento			competente No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS6.175	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su aprobación por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos y programa diseñados para garantizar el control del servicio de alimentación.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS6.176	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	7 d	Aprobación de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS6.177	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.178	El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de evaluaciones de control Aprobados para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.179	El contratista cumple con lo establecido	Mayor	24 h	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	en los procedimientos y programa de evaluaciones de control Aprobado para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.			aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.180	Los Procedimientos de control cumplen con los requerimientos que para la prestación de los servicios se fijan en los indicadores de gestión o Estándares Generales y Específicos, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	Mayor	7 d	No objeción de la documentación presentada
IS6.181	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS6.182	Se realizan evaluaciones a las raciones con base en al gramaje, estructura de la ración, contenido calórico, proteico, distribución de la molécula calórica, composición grasa, contenido de micro nutrientes y de fibra dietaría, variedad, aceptabilidad e intervalos entre comidas	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.183	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.184	Se realizan controles bromatológicos periódicos, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente(cada 3 meses), o según lo que establezca la entidad estatal competente y/o la normativa legal vigente al respecto, de los alimentos que se proveen a los Pacientes, al Personal, de los alimentos que integran las Colaciones y de los alimentos que se expenden Bar de Visitantes y máquinas expendedoras	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.185	Los resultados de los controles bromatológicos periódicos se registran en	Media	2 h	Revisión trimestral aleatoria de registros del

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	el centro de control en un plazo máximo de 24 h luego de recibidos los mismos por a la Contratante.			centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.186	En función de los resultados arrojados por los controles bromatológicos periódicos se implementan medidas correctivas necesarias	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.187	El contratista implementa las encuestas de satisfacción oportunamente aprobadas por la entidad estatal competente para el servicio de alimentación	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.188	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS6.189	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de alimentación obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los indicadores de gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad Contratan
Procedimientos correctivos				
IS6.190	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su aprobación por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio de alimentación, en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS6.191	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos Aprobados para el servicio de	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	alimentación, durante toda la vigencia del Contrato			documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.192	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos Aprobados para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.193	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.194	El servicio de alimentación, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.195	El contratista presenta para su aprobación por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS6.196	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	pre operativo, para su aprobación por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de alimentación ante acontecimientos imprevistos			
IS6.197	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS6.198	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.199	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.200	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia Aprobados para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.201	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia Aprobados para el servicio Alimentación, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.202	El contratista presenta para su aprobación, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES, FUNCIONARIOS Y CAFETERÍA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes			estatal competente No se reportan fallas

5.7 Indicadores para el servicio de seguridad y vigilancia

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS7.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de seguridad y vigilancia.	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de seguridad y vigilancia.				
IS7.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación del servicio de seguridad y vigilancia, que contiene como mínimo: • Programa de rutinas mensuales • Plan de Acción de seguridad y vigilancia alineado con el Programa de emergencia y protección civil No Objetado para el Proyecto	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Programa de Gestión de sistemas tecnológicos			
IS7.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS7.04	El Programa de rutinas mensuales incluido en el manual de operación del servicio de seguridad y vigilancia se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS7.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de rutinas mensuales no objetado para el servicio de seguridad y vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el Programa de rutinas mensuales del servicio de seguridad y vigilancia durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS7.07	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas,	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente			
IS7.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de seguridad y vigilancia	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
Recursos humanos **(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de:** **Decreto-Ley 356 de 1994, Estatuto Nacional de Vigilancia y seguridad Privada, reglamentado por el Decreto 2187 de 2001 sobre Condiciones de prestación de los servicios de vigilancia; Resolución 2852 de 2006; Decreto 1979 de 2001 Manual de uniformes y equipos para El personal de los servicios de la Vigilancia y seguridad Privada; Decreto 4950 de 2007 referido a las tarifas mínimas de prestación del servicio**				
IS7.09	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS7.10	El contratista designa durante toda la vigencia del Contrato, como responsable del servicio de seguridad y vigilancia a un experto en servicios de este tipo en Establecimientos de Salud.	n/a	n/a	No objeción de manual de organización por parte de la entidad estatal competente No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS7.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados: • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla			competente. No se reportan fallas
IS7.12	El contratista provee un servicio de seguridad y vigilancia 24 h del día los 365 días del año, o según las condiciones establecidas oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS7.13	El personal del servicio de seguridad y vigilancia cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado y demostrar conocimiento del plan de emergencia, Catástrofes Internas y Externas. • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Portación de equipo autorizado para la correcta prestación del servicio de seguridad y vigilancia • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Calzado de seguridad	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recursos físicos				
IS7.14	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, elementos de protección personal, insumos, señalización, herramientas, Vehículos de traslado y vigilancia, sistemas de Comunicación (radios, teléfonos celulares), sistemas tecnológicos de seguridad* y Equipos, entre otros necesarios para la prestación	Mayor	1 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	del servicio según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente La necesidad de portación de algún tipo de arma será establecida oportunamente por la entidad estatal competente. *Ver Sistemas tecnológicos de seguridad – Corrientes débiles, de este mismo documento.			competente. No se reportan fallas
IS7.15	El servicio de seguridad y vigilancia está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS7.16	El contratista cuenta con listado de insumos, materiales, herramientas y equipos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS7.17	El contratista cuenta con listado de equipos y de sistemas tecnológicos de seguridad especializados No Objetados (CCTV, alarmas, equipos de monitoreo, lectores biométricos, de proximidad, etc.), para todos aquellos sectores, espacios o elementos para los cuales así se lo requiera, en las correspondientes Bases Contractuales y Anexos Técnicos. Ver: Sistemas tecnológicos de seguridad – Corrientes débiles, de este documento.	Mayor	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Rutinas de prestación				
seguridad de las personas y bienes – control de accesos, entrada y salida de personas y bienes - puestos de control y rondines-control de equipos y bienes (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)				
IS7.18	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, y como parte	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	integrante del correspondiente manual de operación del servicio, un Plan de Acción que garantiza la seguridad de los pacientes, visitantes, proveedores, personal y demás usuarios y Bienes del Hospital, que cumple con lo establecido en el Programa de emergencia y protección civil no objetado, con lo establecido en los presentes Indicadores y con todo otro requerimiento del Contrato, y el correspondiente programa de rutinas del servicio asociado al mismo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente.			
IS7.19	El contratista se compromete, con la finalidad de realizar el correspondiente análisis de riesgos previo a la elaboración de dicho Plan, a realizar un relevamiento completo de la ubicación y, situación del entorno del edificio, a fin de detectar y evaluar las posibles situaciones de riesgo, como así también las características funcionales, constructivas, de infraestructura y equipamiento, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	n/a	n/a	Documentación recibida en tiempo y forma
IS7.20	El Plan de Acción presentado conjuga la presencia de vigilantes, en puestos fijos y rondas y de sistemas de seguridad Tecnológica y comprende como mínimo: • Manuales de procedimiento y protocolos de actuación en cuanto a riesgos inherentes a la ubicación, estructura y funcionalidad • Protocolos en caso de hurtos, agresiones, robos, coordinadas con autoridad policial competente • Propuesta de sistemas de seguridad Tecnológica y su gestión • Propuestas de seguridad de áreas específicas y críticas. • Propuesta de seguridad de las personas y bienes • Propuesta de control de accesos.	n/a	n/a	Documentación recibida en tiempo y forma Documentación No Objetada por la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS7.21	El personal de servicio colabora en la creación y mantenimiento de un ambiente seguro tendiente a proteger los derechos de todas las personas, pacientes, visitantes, acompañantes, personal proveedores que acceden al hospital	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.22	El contratista cuenta con personal de seguridad permanente en espacios considerados de riesgo, condicionados a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que comprenden: • Todos los accesos interiores y exteriores • servicio de emergencias • Cuneros, neonatología, internación obstetricia • Casa Cuna y Jardín Maternal • Espacios de permanencia de público, visitante (Salas de espera, sectores de atención al público, Bar de Visitantes, etc.) • Centros de cómputos • Acceso a sectores de Oficinas internas • Accesos y salidas de estacionamientos • Acceso de personal • Playas de descarga • Depósitos o almacenes • Todo otro tipo de sectores establecidos por la entidad estatal competente	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.23	El personal de seguridad y vigilancia cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.24	El contratista controla todos los accesos al/los edificios del Hospital, y registra el movimiento de entrada y salida de toda persona y/o vehículo, según los procedimientos establecidos en el Programa de control de accesos no objetado.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.25	El contratista controla el ingreso y egreso	Mayor	5 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	de personas verificando de ser necesario, la identificación o la indicación de la cita médica			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.26	El personal del contratista controla el ingreso y egreso de menores y recién nacidos en todo el ámbito del Hospital	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.27	El personal del contratista controla el movimiento de visitantes en cuanto a horarios de ingreso, salida y permanencia	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.28	El personal del contratista asegura que todos los visitantes desalojen el sitio a la hora establecida por el Hospital.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.29	El contratista colabora con la Administración del Hospital en el control de acceso del personal verificando la identificación del personal que ingresa mediante la revisión de todos los pases de seguridad, las tarjetas de entrada, proximidad, etc, y de las identificaciones que porta El personal que trabaja en el Hospital	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.30	El contratista lleva un registro adecuado para la emisión de autorizaciones especiales para el tránsito de visitantes admitidos para distintas áreas del Hospital que no sean de acceso público, según características y modalidades establecidas por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.31	El contratista mantiene las salidas de emergencia y accesos libres en caso de condiciones meteorológicas excepcionales, incendio o temblor, o	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	cualquier otro incidente expresamente establecido por la entidad estatal competente.			competente No se reportan fallas.
IS7.32	El contratista implementa procedimientos de prevención de ingreso de elementos que resulten sospechosos o ajenos a las funciones del Hospital y que presenten probabilidad de riesgo.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.33	El personal del servicio de seguridad y vigilancia revisa toda la correspondencia que ingresa al edificio a fin de prevenir atentados por medio de la utilización de artefactos explosivos ocultos	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.34	El personal del servicio de seguridad y vigilancia revisa todo objeto personal, paquete y maleta o maletín que resulte sospechoso, que usuarios y/o personal lleve al entrar o al salir de la Unidad Hospitalaria	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.35	El contratista controla la entrada y salida de elementos o equipos que son ingresados al Hospital por parte de visitantes, de subcontratistas o personas ajenas al mismo, registrando los mismos en el sistema de control informático.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.36	El contratista controla la salida de elementos o equipos propios del Hospital que son retirados del edificio por algún motivo justificado y autorizado por el responsable del mismo, registrándolo en el sistema de control informático, para su seguimiento, control y garantía de retorno.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.37	El servicio de seguridad y vigilancia se encarga de recibir los objetos perdidos dentro de las instalaciones y de contactar al propietario si el mismo está identificado a fin de ser reintegrado.	Baja	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.38	Los objetos perdidos son guardados en custodia hasta que sean retirados o	Baja	24 h	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	reclamados por sus propietarios o en su defecto, durante un plazo mínimo de dos meses, procediendo luego del mismo a realizar las acciones acordadas oportunamente con la entidad estatal competente.			operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.39	El servicio de seguridad y vigilancia es responsable de la gestión y custodia del tablero de llaves del edificio, estando a su cargo la apertura y cierre de las puertas del edificio según los procedimientos establecidos en el correspondiente manual de operación del servicio No objetado	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.40	El contratista implementa patrullajes y rondas de seguridad, frecuentes y aleatorias, que incluyan todo los espacios del Hospital interiores y exteriores, de acuerdo al Programa de Rutinas No objetado del servicio	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.41	El personal de seguridad y vigilancia controla la circulación de menores y recién nacidos en todo el ámbito del Hospital	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.42	El personal de seguridad y vigilancia deniega la circulación y el acceso de personas a las zonas restringidas de no tener autorización o justificación.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.43	El contratista reporta al centro de control la falta o deterioro que verifique en equipos contra incendios o cualquier evidencia de daño o riesgo de los bienes del inmueble	Media	1 h.	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS7.44	El contratista verifica en las rondas o patrullajes, el estado de las vías de escape (puertas, escaleras, etc.) para evacuación de incendios y registra y reporta los hechos relevantes observados al centro de control.	Media	1 h.	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.45	El servicio de seguridad y vigilancia cuenta con los planos de distribución del equipamiento médico y no médico dentro del Hospital actualizados, provistos por el servicio de Mantenimiento	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.46	El personal de seguridad y vigilancia verifica mensualmente que todo el equipamiento médico y no médico se encuentre debidamente identificado con los elementos del sistema de control convenidos (chips, otros,) que impidan su hurto o actúen caso de trasladarse equipos no autorizados, desde y hacia áreas no correspondientes o no identificadas a tal fin	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.47	El personal de seguridad y vigilancia lleva registro preciso de los movimientos de todo el equipamiento médico y no médico	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.48	En caso de incidentes por parte de los usuarios del Hospital, El personal de seguridad y vigilancia pone en práctica, en primera instancia, políticas de disuasión.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas.
IS7.49	Ante acciones que atenten contra la seguridad de las instalaciones, equipamientos o quebrantamientos disciplinarios o de conductas, que afecten la operación del Hospital, las actividades o la integridad de los pacientes, visitantes, personal y otros usuarios, se da aviso inmediatamente al responsable del Hospital a fin de que solicite la presencia de la fuerza policial o quien corresponda, según los procedimientos de relación y cooperación establecidos.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.50	El personal de servicio de seguridad y vigilancia atiende el 100% de los incidentes según lo establecido en su manual de operación y el correspondiente Plan de Acción y Programa no objetados.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.51	El contratista capacita, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses) a todo El personal de seguridad y vigilancia para la detección, alerta temprana de emergencia y puesta en práctica de los protocolos establecidos en el correspondiente Programa de emergencia y protección civil no objetado.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS7.52	El contratista garantiza la participación activa del personal de seguridad y vigilancia en los simulacros de respuesta ante la totalidad de eventos (Desastres, Incendios, Emergencias, etc.), que así lo requieran, establecidos en el Programa de emergencia y protección civil no objetado.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Gestión de sistemas tecnológicos				
IS7.53	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, y como parte integrante del manual de operación del servicio, un Programa de Gestión de sistemas tecnológicos de seguridad instalados en el Hospital (Circuitos Cerrados de Televisión, Alarmas de	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	pánico, Alarmas de intrusión, sistemas de control de accesos, Detectores de sustancias o elementos peligrosos, etc.), para su no objeción por parte de la entidad estatal competente. Instalación detallada en punto 6.2.1.4. Indicadores de Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos: Corrientes débiles – instalaciones de seguridad Tecnológica; del presente documento			
IS7.54	El contratista cumple con lo establecido para el funcionamiento y gestión de los sistemas tecnológicos de seguridad en el manual de operación del servicio, el Programa de Gestión asociado no objetado y con todo otro requerimiento establecido en el Contrato	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.55	El contratista garantiza la operación continua del 100% de los equipos y sistemas tecnológicos de seguridad instalados en el Hospital	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.56	El servicio de seguridad y vigilancia cuenta con un Responsable permanente, de acuerdo a los horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, a cargo de los mismos	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.57	El servicio de seguridad y vigilancia almacena lo grabado en el CCTV por lo menos durante 6 meses, o durante el lapso establecido en las Bases y sus Anexos contractuales en cumplimiento de la normativa legal vigente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Registro y reporte de incidentes				
IS7.58	El contratista registra y reporta al centro de control y al Responsable designado por el Hospital, todos los incidentes de seguridad contra los pacientes, visitantes, personal y otros usuarios, instalaciones, equipos e infraestructura, que se produzcan dentro del Hospital	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.59	El servicio de seguridad y vigilancia lleva un registro actualizado de todo El personal que trabaja en el Hospital, especificando, entre otros datos: • Apellido y nombre • Cargo o clase de función y lugar de trabajo • fechas de altas y bajas • Nº de Identificación o matrícula con fecha de expedición A fin de poder realizar los controles de acceso de personal acordados.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.60	El contratista emite un reporte y registro diario de incidentes conteniendo todos los hechos, sucesos relevantes ocurridos en el Hospital y reportados al centro de control	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.61	El contratista da aviso al centro de control y al Responsable designado por el Hospital y emite un reporte inmediato de incidentes graves, hechos, sucesos, que se consideren delitos, situaciones conflictivas que afecten la operación o la integridad de cualquier persona o usuario del edificio.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS7.62	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	procedimientos y programas diseñados para garantizar el control del servicio de seguridad y vigilancia			
IS7.63	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	7 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS7.64	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS7.65	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetados para el servicio de seguridad y vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.66	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de evaluaciones de control No objetado para el servicio de seguridad y vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS7.67	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS7.68	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
			Reingeniería de Procesos	competente No se detectan fallas
IS7.69	El contratista implementa las encuestas de satisfacción oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de seguridad y vigilancia	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS7.70	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS7.71	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de seguridad y vigilancia obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los indicadores de gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad Contratan
Procedimientos correctivos				
IS7.72	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio de seguridad y vigilancia, en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS7.73	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos No objetados para el servicio de seguridad y vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS7.74	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos No objetados para el servicio de seguridad y vigilancia, durante toda la vigencia del	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Contrato			competente No se detectan fallas
IS7.75	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS7.76	El servicio de seguridad y vigilancia, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS7.77	El servicio de seguridad y vigilancia atiende el 100% de los solicitudes de servicio caracterizadas como “emergencias” vehiculizadas a través del centro de control, un lapso no mayor a 5 min	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS7.78	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes			
Procedimientos de contingencia				
IS7.79	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de seguridad y vigilancia ante acontecimientos imprevistos	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS7.80	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS7.81	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias. Media 7 d
IS7.82	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS7.83	El contratista cuenta con procedimientos	Mayor	7 d	Revisión trimestral

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	de contingencia No objetados para el servicio de seguridad y vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato			aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS7.84	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia No objetados para el servicio de seguridad y vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS7.85	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.8 Indicadores para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS8.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento. Los servicios de estacionamiento son considerados como accesorios a la red vial y por lo tanto regulados por cada uno de los municipios o distritos. En el caso de	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Bogotá, dicha regulación se encuentra en el Decreto 444 de 1984 el cual dividió los parqueaderos en 4 categorías diferentes para efectos tarifarios, lo cual ha perdido relevancia en tanto el Decreto 423 de 1995 decretó la libertad tarifaria en estos servicios.			competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento de funcionarios, pacientes y visitas				
IS8.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y Programa de rutinas mensuales del servicio de Tránsito y estacionamiento de funcionarios, pacientes y visitas en los términos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS8.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS8.04	El Programa de rutinas mensuales incluido en el manual de operación del servicio se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función del proyecto definitivo, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS8.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de rutinas mensuales No objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS8.06	El contratista cumple con lo establecido	Mayor	Ver tiempos	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	en el manual de operaciones y el Programa de rutinas mensuales del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.		establecidos en estos indicadores para cada rubro	aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.07	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS8.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
Recursos humanos				
IS8.09	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.10	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados: • organigrama funcional del servicio	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla.			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.11	El personal del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento trabaja de manera conjunta, coordina y planificada previamente por razones de seguridad, con El personal del servicio de seguridad y vigilancia.	n/a	n/a	No objeción del manual de operación del servicio
IS8.12	El contratista provee un servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.13	El personal del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado y demostrar conocimiento del plan de emergencias, Catástrofes Internas y Externas • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida. • Portación de equipo autorizado para la correcta prestación del servicio • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Calzado de seguridad	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Recursos físicos				
IS8.14	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, elementos de protección personal, Consumibles, herramientas, Equipos, Vehículos de traslado y vigilancia, sistemas de comunicación (onda corta, radio, teléfonos móviles, sistemas tecnológicos de seguridad* (mecanismos de control de accesos, barreras automáticas, máquinas expendedoras de boletos, cajeros para pago de estacionamiento, si corresponde), sistema de impresión de permisos, entre otros, necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los presentes Estándares Específicos, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente. Ver puntos Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos y servicio de seguridad y vigilancia, de este documento.	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.15	El servicio de manejo de tránsito y estacionamiento está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control.	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.16	El contratista cuenta con listado de insumos, herramientas, sistemas de Comunicación y equipos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente, para el servicio.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Rutinas de prestación **(Según resolución 4445 de 1996, Nº 14861 de 1985, del Ministerio de Salud Colombiano** **(Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente para cada proyecto específico)**				

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
Control y registro de accesos **Referencia: Puntos 6.2.1.4. Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos y 6.2.8. servicio de seguridad y vigilancia, de este documento**				
IS8.17	La contratista garantiza que el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento es asistido por el servicio de seguridad y Vigilancia en lo concerniente a la seguridad de las personas y vehículos en los sectores de estacionamiento y en los puestos de control de ingreso y egreso vehicular.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.18	El contratista asegura la implementación de un sistema de control de los accesos al estacionamiento de funcionarios, pacientes, visitas, proveedores y otros usuarios autorizados, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.19	El contratista registra los datos (del Conductor, del vehículo, horario de ingreso y salida, etc. y todo otro requerimiento establecido en el Contrato) de todos los vehículos que entran y salen del o los sectores de estacionamiento.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.20	El personal del servicio orienta a los usuarios en cuanto al tránsito dentro de las áreas de estacionamiento, indicando movimientos permitidos y espacios donde estacionar.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Administración del estacionamiento				
IS8.21	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente el porcentaje de cajones de estacionamiento destinados a funcionarios y profesionales, pacientes, visitantes, proveedores, contratistas y otro personal autorizado, usuarios con capacidades diferentes, embarazadas, adultos mayores, como así también los espacios destinados a estacionamiento de	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	bicicletas y motocicletas, en cumplimiento de lo establecido en el Contrato y/o la normativa legal vigente			
IS8.22	El contratista garantiza la operación de los sistemas de entrada y salida al estacionamiento, durante todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.23	El contratista garantiza la gestión de un tránsito fluido dentro de los sectores de estacionamiento con el objetivo de que no se produzcan demoras en la entrada, salida y dentro de los mismos, especialmente en h pico y en los horarios de ingreso y egreso de los funcionarios y personal.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.24	El contratista garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a personas con capacidades diferentes, embarazadas, madres con hijos pequeños, adultos mayores	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.25	El contratista garantiza la disponibilidad permanente, y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a Ambulancias, como así también que la entrada y salida de estos vehículos permanezca libre de obstáculos.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.26	El contratista garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a vehículos considerados de emergencia: Bomberos, Policía, servicios públicos.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.27	El contratista asegura la correcta y clara señalización de los accesos, de las rutas de circulación, de los cajones o espacios de estacionamiento.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS8.28	El contratista asegura que los espacios de estacionamiento sean seguros y estén libres de obstrucciones.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.29	El contratista asegura que las Áreas designadas como áreas de "No estacionarse" u otras que restrinjan el estacionamiento de vehículos, se mantengan libres de automóviles no autorizados u otras obstrucciones.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.30	El contratista asegura y controla la capacidad del estacionamiento a fin de no rebasar sus límites.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.31	El contratista se encarga de la emisión de los permisos de estacionamiento de funcionarios autorizados por la entidad estatal competente	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.32	El contratista garantiza, si así corresponde, la puesta en práctica del sistema de cobro, recolección de cuotas y regulaciones de estacionamiento adoptadas por la entidad estatal competente en las correspondientes Contrato	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.33	El contratista asegura que los cargos y regulaciones de estacionamiento, incluyendo la política de boletos perdidos, sean claramente notificados a los usuarios en todas las entradas a las áreas de estacionamiento y en los lugares de pago, en cumplimiento de las pautas establecidas en el Contrato	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS8.34	El contratista implementa las políticas acordadas con la entidad estatal competente con respecto a:	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Remoción de obstrucciones • Aplicación de multas o penalizaciones por estacionarse en lugares prohibidos • Aplicación de multas o penalizaciones por boletos perdidos			competente. No se reportan fallas
IS8.35	El contratista proporciona a la entidad estatal competente un reporte mensual que incluye como mínimo la siguiente información: • Venta de boletos para cada categoría en su caso (si corresponde) • Permisos emitidos y reclamados • Incidentes de todo tipo ocurridos dentro del o las área/s de estacionamiento	Mayor	24 h	Documentación recibida en tiempo y forma
Rutinas de mantenimiento				
IS8.36	El personal del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento verifica el estado de mantenimiento y aseo de los elementos que conforman la infraestructura, instalaciones, espacios verdes y exteriores, de las áreas de estacionamiento, tales como: • Pavimentos • Cordones y veredas • Demarcación de solados • Iluminación • Señalización • Limpieza • Equipamiento • sistemas de seguridad • Vegetación del sector Reportando las fallas detectadas al centro de control a fin de que el servicio de Mantenimiento y/o Aseo, Control de Plagas, Limpieza General y Gestión integral de residuos hospitalarios, proceda a rectificar la falla detectada.	Media	2 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS8.37	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente,	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos y programa diseñados para garantizar el control del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento			
IS8.38	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	7 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS8.39	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función del proyecto definitivo, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS8.40	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS8.41	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programas de evaluaciones de control no objetado para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS8.42	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS8.43	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista	Mayor	Ver tiempos establecidos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 75%		para proceso central Reingeniería de Procesos	operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS8.44	Se verifica que El contratista implementa en forma oportuna, eficiente, eficaz y segura la operación y administración del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS8.45	El contratista implementa las encuestas de satisfacción oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS8.46	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS8.47	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 75%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los indicadores de gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad Contratan
Procedimientos correctivos				
IS8.48	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS8.49	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS8.50	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS8.51	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS8.52	El servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS8.53	El servicio de manejo de tránsito y estacionamiento atiende el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como “emergencias” vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor a 15 min.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS8.54	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS8.55	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento ante acontecimientos imprevistos	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS8.56	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS8.57	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS8.58	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de del proyecto definitivo, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITAS.				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS8.59	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS8.60	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia No objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS8.61	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.9 Indicadores para el servicio de entretenimiento

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS9.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Entretenimiento a Pacientes Pediátricos/Adultos, Visitantes, Funcionarios y personal.	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de entretenimiento				

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS9.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y programa de rutinas del servicio de Entretenimiento, que contiene como mínimo el Programa de actividades recreativas, de carácter lúdico y educativo por grupo etario y adaptado a las capacidades de los pacientes, visitantes, funcionarios y personal. El mismo es elaborado en los términos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS9.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio de Entretenimiento, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS9.04	El Programa de Rutinas incluido en el manual de operación del servicio de Entretenimiento, se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las características de los grupo etarios de visitantes, de los pacientes, de sus patologías, y de las necesidades de funcionarios y personal, que reciben la atención del servicio de Entretenimiento, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de Rutinas no objetados para el servicio de Entretenimiento durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS9.06	El contratista cumple con lo establecido	Mayor	Ver tiempos	Revisión mensual

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	en el manual de operaciones y el programa de rutinas del servicio de Entretenimiento, durante toda la vigencia del Contrato.		establecidos en estos indicadores para cada rubro	aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.07	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS9.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de Entretenimiento	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
Recursos humanos				
IS9.09	El contratista provee durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.10	El contratista asigna durante toda la vigencia del contrato, como responsable del servicio de Entretenimiento a un Profesional Docente, con no menos de Tres (3) años de experiencia laboral comprobable	n/a	n/a	No objeción de manual de organización por parte de la entidad estatal competente No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS9.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados, que integran el manual de operación del servicio de No objetado: • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Capacitación • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.12	El contratista provee un servicios de Entretenimiento, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.13	El personal del servicio de Entretenimiento, cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización específica establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado y demostrar conocimiento del Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas. • Uso de uniforme, en óptimo y permanente estado de limpieza. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recursos físicos				
IS9.14	El contratista presta el servicio de Entretenimiento en: las salas de día,	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	esperas internas a la áreas de internación u hospital de día, salas de espera de áreas ambulatorias, salas de estar de visitas, salas de estar de personal o funcionarios o en los espacios establecidos en el Proyecto Arquitectónico Definitivo o donde lo indique la entidad estatal competente			operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.15	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, insumos, Equipamiento, Mobiliario, sistemas de comunicación, Sistema de Circuito Abierto y Cerrado de TV sistemas audiovisuales, etc., necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente. En el punto, Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos, Instalación de Corrientes débiles, del presente documento se detallan los Indicadores de la Instalación del Sistema de Circuito Abierto y Cerrado de Televisión	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.16	El contratista provee entre otros el siguiente equipamiento y mobiliario: • Mesas y sillas de tamaños adecuados • Muebles para guardado de juegos para niños y adultos, juguetes y material didáctico • Bibliotecas • Hemeroteca	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.17	El contratista provee y renueva periódicamente entre otros los siguientes insumos y elementos: • Variedad de Material didáctico acorde a cada grupo etario • Variedad de Juegos acorde a cada grupo etario • Variedad de Juegos de mesa acorde a cada grupo etario • Variedad de materiales de dibujo, lápices, cuadernos	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Variedad de Libros acorde a cada grupo etario (niños, adultos) • Variedad de revistas acorde a cada grupo etario (niños, adultos) • Colchonetas para juego de niños y/o descanso de distintos tamaños			
IS9.18	El servicio de Entretenimiento está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establecer la correspondiente interface con el centro de control	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
Rutinas de prestación (Según Resolución Nº 4445 de 1996, Nº 14861 del 1985, del Ministerio de Salud Colombiano Según Otras Normas, Reglamentaciones, Resoluciones Colombianas o Internacionales inherentes)				
(Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)				
IS9.19	El personal del servicio cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado en plena disposición para la prestación de la tarea específica	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.20	El personal del servicio implementa en cada caso el Programa de entretenimiento, de actividades recreativas, de carácter lúdico y educativo por grupo etario y adaptado a las capacidades de los pacientes adultos y pediátricos, visitantes, funcionarios y personal , que incluye: • Entrega en Préstamo y recepción o recolección de: - Libros o revistas acordes al grupo etario - Diferentes tipos de juegos - Elementos de dibujos o expresión estética: hojas, lápices, otros • Organización de actividades de entretenimiento, lúdicas grupales o individuales: - Información e Invitación a los	Mayor	10 min.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	visitantes, pacientes adultos y/o pediátricos y a sus familiares a participar en las actividades recreativas - Asistencia o guía a los niños y/ o adultos en los distintos tipos de juegos - Lectura de libros, como actividad grupal o individual, organizada o solicitada - Proyección de películas o programas de entretenimiento y/o educativos, por el circuito cerrado de TV - Organización y gestión de representaciones teatrales - Acompañamiento y guía a los niños o adultos, pacientes, visitantes o funcionarios en las distintas actividades recreativas			
IS9.21	El contratista garantiza la prestación del servicio de Entretenimiento a todos los visitantes, pacientes adultos y pediátricos ambulatorio o internados del Hospital que lo deseen y estén habilitados por El personal asistencial	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.22	El contratista se asegura que los pacientes pediátricos que sean trasladados al área de entretenimiento, si la hubiere, estén acompañados por algún familiar, por personal asistencial o responsable autorizado	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.23	El personal del servicio garantiza que las actividades recreativas se desarrollen en un ambiente de cordialidad	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.24	El personal del servicio de Entretenimiento cumple con la atención	Mayor	5 min.	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	constante de los visitantes, pacientes niños y adultos y garantiza su seguridad durante la prestación del servicio			operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.25	El personal del servicio responde a las inquietudes de los visitantes, pacientes pediátricos y adultos, sus familiares, funcionarios y personal, referidas a las actividades de entretenimiento, de ser solicitado	Media	10 min.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.26	El personal del servicio solicita la asistencia del personal médico o de enfermería de producirse algún incidente o descompensación de algún paciente durante la realización de actividades recreativas	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.27	El personal del servicio solicita a través del centro de control la asistencia en el área donde se efectúan las actividades, del personal del servicio de mantenimiento de la infraestructura, instalaciones y Mobiliario, de ser necesario	Mayor	1h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.28	El personal del servicio solicita a través del centro de control la asistencia en el área donde se efectúan las actividades, del personal del servicio de Limpieza de ser necesario	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.29	El personal de servicio mantiene el buen estado de orden y limpieza de los distintos espacios y sectores del área donde se desarrollan las actividades de entretenimiento.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.30	El personal de servicio mantiene los espacios y las zonas de paso, en el área donde se efectúan las actividades, libres de obstáculos (juegos, equipamiento, utensilios)	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS9.31	El personal de servicio revisa periódicamente el material lúdico, libros, revistas y otros elementos utilizados por los usuarios del servicio y desecha aquellos que se encuentren mal estado	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.32	El personal del servicio promueve y mantiene una correcta higiene del equipamiento mueble e inmueble del área de entretenimiento	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.33	El personal del servicio no permite el acceso a las áreas de entretenimiento de pacientes pediátricos, de personas extrañas y/o que no tengan relación con los niños o autorización documentada por parte de los padres	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.34	El personal del servicio entrega a pedido elementos (libros, revistas, DVD,) solicitados en la salas de estar de personal o funcionarios	Media	1/2 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.35	El personal del servicio lleva un registro actualizado de los préstamos y devoluciones de los elementos entregados en préstamo (libros, revistas, juegos,) a visitantes, pacientes, personal, funcionarios.	Media	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.36	El responsable del servicio garantiza la gestión de stock de material lúdico, didáctico, libros, revistas, equipamiento, juegos y otros elementos necesarios para la prestación del servicio de Entretenimiento	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS9.37	El contratista establece y mantiene sistemas y procedimientos digitalizados para comunicar, registrar y clasificar adecuadamente todos los incidentes que	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	ocurran en el servicio de Entretenimiento a Pacientes pediátricos			Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS9.38	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de Entretenimiento, un documento que explicite los procedimientos y programas diseñados para garantizar el control del servicio.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS9.39	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS9.40	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio Entretenimiento, se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente y la normativa vigente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS9.41	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetados para el servicio de Entretenimiento, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS9.42	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetado para el servicio de Entretenimiento, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS9.43	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS9.44	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS9.45	El personal de Entrenamiento, atiende a los visitantes, pacientes adultos y pediátricos, funcionarios y personal usuarios del servicio, en forma cordial y educada	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS9.46	El contratista implementa las encuestas de satisfacción mensuales oportunamente aprobadas por la entidad estatal competente para el servicio de Entretenimiento	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS9.47	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS9.48	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de Entretenimiento, obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los Indicadores de Gestión	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
Procedimientos correctivos				
IS9.49	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	operación del servicio de Entretenimiento, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Rectificación/Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio de Entretenimiento, en los indicadores de gestión o Estándares Generales y Estándares Específicos, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.			
IS9.50	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de Entretenimiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS9.51	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de Entretenimiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS9.52	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS9.53	El servicio de Entretenimiento, atiende el 100% de las solicitudes de servicio que son requeridas a través del centro de control	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS9.54	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes.			por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS9.55	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de Entretenimiento, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio ante acontecimientos imprevistos	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS9.56	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS9.57	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de Entretenimiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS9.58	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de Entretenimiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS9.59	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de			

INDICADORES PARA SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.			

5.10 Indicadores para el servicio de sala cuna y jardín infantil

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS10.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de sala cuna y jardín infantil.	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de sala cuna y jardín infantil				
IS10.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y programa de rutinas del servicio de sala cuna y jardín infantil, que contiene como mínimo: • Proyecto educativo con Programa de Educación por niveles etarios(de 85 días a 5 años, o según lo defina la entidad estatal competente) y educativos, para los hijos del personal de Hospital, que contempla las normativas y disposiciones legales	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	establecidas por la entidad competente • Programa de prevención, control y atención de salud médico dental, en coordinación con plantel asistencial del Hospital • Programa de Alimentación en coordinación y con supervisión del servicio de Nutrición Clínica del Hospital y del servicio de alimentación,, que incluye a la totalidad de los niños de los diferentes grupos etarios que acuden a la Sala Cuna y Jardín Infantil El mismo es elaborado en los términos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.			
IS10.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio de Sala Cuna y Jardín Maternal, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS10.04	El Programa de Rutinas incluido en el manual de operación del servicio de Sala Cuna y Jardín Maternal, se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de los Programas Educativos y modalidad curricular por niveles de atención y en función de las características de los grupo etarios que recibe la Sala de Cunas y Jardín Maternal, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de Rutinas no objetados para el servicio de sala cuna y jardín infantil, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS10.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el programa de rutinas del servicio de sala cuna y jardín infantil, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.07	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS10.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de Sala Cuna y Jardín Maternal	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
Recursos humanos				
IS10.09	El contratista provee durante toda la vigencia del Contrato, Personal suficiente, según la cantidad de niños a asistir y especialmente capacitado, para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente, que incluye mínimamente: • Educadores(1 por sala) • Auxiliares de sala (1 cada 2 salas) • Técnicos docentes • Auxiliar de comedor, de manipulación de alimentos • Auxiliar general	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.10	El contratista asigna durante toda la vigencia del contrato, como responsable del servicio de sala cuna y jardín infantil a un Profesional Docente con formación	n/a	n/a	No objeción de manual de organización por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	Superior en Nivel de Pregrado, con no menos de Cinco (5) años de experiencia laboral comprobable en funciones similares			No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS10.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados, que integran el manual de operación del servicio de sala cuna y jardín infantil no objetado: • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Capacitación • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.12	El contratista provee un servicio de sala cuna y jardín infantil, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.13	El personal del servicio de sala cuna y jardín infantil, cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización específica establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado y demostrar conocimiento del Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas. • Uso de uniforme, de acuerdo a lo estipulado para docentes y auxiliares de escuelas públicas, en óptimo y permanente estado de limpieza. • Uso de Identificación establecida	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene			
Recursos físicos				
IS10.14	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, contar con los espacios adecuados para el desarrollo de la Sala de Cuna y Jardín Infantil de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente, entre otros: • Recintos higiénicos para docentes • Recintos higiénicos para niños incorporados a las salas y adecuados a la edad de los mismos • Recinto de higienización y cambiado de bebes • Sala Comedor • Sala de amamantamiento • Salas para dictado de enseñanza y otras actividades educativas o de formación • Recinto para áreas de expansión y ejercicio • Recintos para áreas administrativas • Áreas de servicio: de limpieza, office de alimentación, depósitos	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración de proyecto definitivo
IS10.15	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, insumos, Equipamiento, Mobiliario, sistemas de comunicación, teléfonos, etc., necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.16	El contratista provee entre otros el siguiente equipamiento y mobiliario: • Cunas en tamaños adecuados • Mesas y sillas de tamaños adecuados • Equipamiento sala de amamantar	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	• Muebles para cambiado de bebes • Bibliotecas • Equipamiento para áreas administrativas y salas de apoyo: escritorios, sillas, guardado			No se reportan fallas
IS10.17	El contratista provee entre otros los siguientes insumos y elementos: • Colchonetas para descanso de niños de distintos tamaños • Material didáctico acorde a cada grupo etario • Juegos didácticos, acorde a cada grupo etario • Computadoras • materiales de enseñanza: libros, lápices, cuadernos	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.18	El servicio de Sala Cuna y Jardín Maternal está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establecer la correspondiente interface con el centro de control	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
Rutinas de prestación **(Según Resolución Nº 4445 de 1996, Nº 14861 del 1985, del Ministerio de Salud Colombiano** **Según Otras Normas, Reglamentaciones, Resoluciones Colombianas o Internacionales inherentes)**				
Prestación de rutinas **(Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)**				
IS10.19	El contratista garantiza la prestación del servicio de sala cuna y jardín infantil a los hijos del personal del Hospital y sus madres sin discriminación alguna	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.20	El contratista garantiza la prestación del servicio de guarda y cuidado de niños hijos del personal del hospital también en la época de receso escolar	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.21	El personal del servicio cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS10.22	El personal de sala cuna y jardín infantil presta una atención de excelencia a los niños, sus madres o acompañantes en todo momento	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.23	El personal de sala cuna y jardín infantil garantiza que las madres en el periodo de amamantamiento de los lactantes, y de las visitas esporádicas sean recibidas en un ambiente de cordialidad	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.24	El personal del servicio implementa los Programas de Enseñanza por grupo etario y por nivel No Objetados, que incluyen: • Planificación de los programas de enseñanza • Definición del método de enseñanza • Utilización de programas y material didáctico de excelencia comprobada • Plan de desarrollo de habilidades y capacidades individuales de los niños • Control del aprendizaje, de la incorporación de hábitos, y de la evolución de los niños	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.25	El personal del servicio cumple con la atención constante y de excelencia de los niños y garantiza su seguridad durante su permanencia en la Sala Cuna y Jardín Infantil	Mayor	5 min.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.26	El personal Docente del servicio planifica y realiza reuniones informativas con los padres como mínimo, al inicio del ciclo anual, durante el mismo con una periodicidad no mayor a los 90 d, y al cierre del ciclo	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.27	El personal Docente del servicio está disponible para pactar entrevistas personales individuales con los padres	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	cuando la situación de los niños lo requiera			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.28	Los padres pueden solicitar entrevistas informativas con El personal asistencial: Médicos pediatras, Psicólogos, Nutricionista, que prestan apoyo al servicio	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.29	El responsable del servicio asegura que se cumpla el mantenimiento de la Infraestructura, instalaciones y Mobiliario, como la Limpieza general y retiro de residuos a través de los encargados de los distintos servicios prestados por el contratista, gestionando los correctivos a través del centro de control de ser necesario	Mayor	1h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.30	El responsable del servicio gestiona e implementa el Programa de Salud Médica, Psicológica y Dental para los niños de la Sala de Cuna y Jardín Infantil, mediante la acción de médicos pediatras, psicólogos, enfermeras, nutricionistas y odontólogos de la Unidad Hospitalaria	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.31	El responsable del servicio garantiza que se cumpla, con la periodicidad establecida, el seguimiento y control Médico, Psicológico y Dental de los niños de la Sala de Cuna y Jardín Infantil y su registro en la correspondiente historia clínica	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.32	El responsable del servicio garantiza la Provisión de alimentos que considere las raciones más apropiadas para cada grupo etario durante su estadía en la Sala de Cuna y Jardín Infantil en coordinación con el departamento de Nutrición Clínica del Hospital y el servicio de alimentación	Mayor	½ hora	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.33	El auxiliar de comedor, manipulador de alimentos del servicio de Sala Cuna y Jardín Maternal asiste al personal de Alimentación que acarrea las bandejas provenientes de la Cocina Central.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
IS10.34	El auxiliar de comedor, auxiliares docentes, del servicio de Sala Cuna y Jardín Maternal asisten a los niños para su alimentación	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.35	El personal de servicio mantiene el buen estado de orden y limpieza en los distintos espacios y sectores de trabajo.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.36	El personal de servicio mantiene los espacios y las zonas de paso libres de obstáculos (juguetes, equipamiento, utensilios)	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.37	El personal de servicio revisa periódicamente el material didáctico y desecha aquellos que se encuentren mal estado	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.38	El personal del servicio promueve y mantiene una correcta higiene personal de los niños y su ropa durante su permanencia en la Sala de Cuna y Jardín Infantil	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.39	El personal del servicio asiste y acompaña a los niños en sus tareas de higienización y necesidades fisiológicas	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.40	El personal del servicio promueve y mantiene una correcta higiene del equipamiento mueble e inmueble de la Sala de Cuna y Jardín Infantil	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
IS10.41	El personal de sala cuna y jardín infantil no permite el acceso de personas ajenas al servicio y/o que no tengan relación con los niños o autorización documentada por parte de los padres	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.42	No se permite el acceso y/o permanencia en el área de personas que sufran de alguna enfermedad susceptible de trasmitirse	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.43	El responsable del servicio garantiza la gestión de stock de material didáctico, equipamiento, juegos y elementos informáticos para el servicio de Casa Cuna y Jardín Infantil	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.44	El personal del servicio mantiene una base de datos con el registro preciso y actualizado de todos los niños que concurren a la Sala de Cuna y Jardín Infantil el cual incluye como mínimo: • Nombres de los padres • Cargo en el Hospital del o los padres • Horario de trabajo en el Hospital del o los padres • Nombre del Niño • Edad • Tiempo de permanencia del niño • Sala, nivel educativo • Otros	Media	1 h.	Revisión mensual aleatoria de registros por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS10.45	El contratista establece y mantiene sistemas y procedimientos digitalizados para comunicar, registrar y clasificar adecuadamente todos los incidentes que ocurran en la Sala de Cuna y Jardín Infantil	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
				No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS10.46	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de sala cuna y jardín infantil, un documento que explicite los procedimientos y programas diseñados para garantizar el control del servicio.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS10.47	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS10.48	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio de sala cuna y jardín infantil, se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de los Programas Educativos y modalidad curricular por niveles de atención que contemple actividades extra programáticas acordes al nivel de educación, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente y la normativa vigente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS10.49	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetados para el servicio de sala cuna y jardín infantil, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS10.50	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetado para el servicio de sala cuna y jardín infantil, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS10.51	Los resultados de las inspecciones y	Media	24 h	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	evaluaciones de control se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente			aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS10.52	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS10.53	El personal de sala cuna y jardín infantil, atiende a los niños , madres y otros familiares en forma cordial y educada	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS10.54	El contratista implementa las encuestas de satisfacción mensuales oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de sala cuna y jardín infantil	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS10.55	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS10.56	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de sala cuna y jardín infantil, obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los Indicadores de Gestión	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
Procedimientos correctivos				
IS10.57	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de sala cuna y	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	jardín infantil, un documento que explicite los Procedimientos correctivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Rectificación/Reactivos / Correctivos establecidos para el servicio de sala cuna y jardín infantil, en los indicadores de gestión o de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.			
IS10.58	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de sala cuna y jardín infantil, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS10.59	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos no objetados para el servicio de sala cuna y jardín infantil, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS10.60	El contratista cumple con los tiempos de Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS10.61	El servicio de sala cuna y jardín infantil, atiende el 100% de las solicitudes de servicio que son requeridas a través del centro de control	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS10.62	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	modificación de sus Procedimientos correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos Vigentes.			
Procedimientos de contingencia				
IS10.63	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de sala cuna y jardín infantil, un documento que explicite los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio ante acontecimientos imprevistos	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS10.64	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS10.65	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS10.66	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de sala cuna y jardín infantil, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS10.67	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de sala cuna y jardín infantil, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS10.68	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de

INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL				
Código	**Indicador**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión**
	competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.			documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

6. Indicadores de sostenibilidad ambiental

Los indicadores de sostenibilidad ambiental seleccionados para proyectos de infraestructura hospitalaria, tienen como objetivo, mejorar la gestión ambiental y de sostenibilidad de las empresas que realizan la ejecución de los proyectos de instalaciones hospitalarias en cada una de sus fases.

La definición y selección de los indicadores corresponde a la identificación de los aspectos e impactos ambientales más significativos, teniendo en cuenta el entorno donde se desarrolla esta tipología de proyectos que generalmente es un contexto urbano. Con base a esto se definieron indicadores enfocados a asegurar el compromiso del buen desempeño ambiental en cada uno de los impactos identificados, mediante la solicitud de planes y programas de medición, reducción y adquisición en lo referente a recursos naturales, materiales sostenibles y energías renovables en la fase de planeación, que permiten viabilizar el cumplimiento de los indicadores propuestos en las fases posteriores de construcción y operación.

De la misma manera se incorporaron dentro de los indicadores aspectos relevantes intrínsecos de la infraestructura hospitalaria como el manejo y la disposición final de residuos sólidos, principalmente los biosanitarios, al igual que el manejo de las emisiones generadas durante la operación, sobre todo en aquellas que realizan incineración de residuos peligrosos in situ.

A continuación, se presentan los indicadores definidos para cada una de las fases del proyecto:

Planeación y diseño

Para la fase de planeación se estructuraron requerimientos plasmados en indicadores de gestión, los cuales buscan mediante el requerimiento de planes y programas, que se definan los lineamientos por parte del contratista, a seguir durante toda la vida útil del proyecto, de modo que la gestión ambiental y de sostenibilidad este dirigida a cumplir con la meta de los indicadores.

Para la fase planeación y diseño, en cuanto al diseño de indicadores se tuvieron en cuenta aspectos como la reducción en el consumo de energía, implementación del uso de fuentes de energía sostenibles y la incorporación de materiales sostenibles, reutilización de residuos sólidos y gestión adecuada de residuos biosanitarios, entre otros.

Construcción

Para la fase constructiva se incorporaron indicadores que permitan asegurar una gestión ambiental y de sostenibilidad tanto para las actividades relacionadas con la construcción de la infraestructura, como la de operación de servicios hospitalarios. Lo que se busca con los indicadores propuestos es principalmente reducir la afectación del entorno por contaminación proveniente de aguas residuales, emisiones y ruido; además de promover el uso de materiales sostenibles y la reutilización y gestión adecuada de residuos sólidos, junto con la utilización de fuentes de energía sustentables durante el desarrollo de las obras.

Operación y mantenimiento

Para la fase de operación y mantenimiento, los indicadores seleccionados buscan garantizar que la gestión del contratista, esté encaminada a prevenir y mitigar la contaminación del agua, del aire y del suelo, reducir el consumo de agua y energía, mitigar las emisiones de gases contaminantes, reducir las emisiones de CO2, asegurar la disposición final de los residuos generados y utilizar fuentes de energía sustentables.

El cumplimiento de las metas de los indicadores, acredita no solo el cumplimiento de la normatividad nacional, sino también de los estándares y normas internacionales.

Desmantelamiento

Para la fase de desmantelamiento y recuperación de las áreas intervenidas, únicamente se tiene en cuenta un indicador cualitativo de gestión, en cual tiene como requisito la presentación del Plan de abandono y restauración de las áreas afectadas y/o utilizadas por el proyecto.

En las sucesivas páginas se presenta la batería de indicadores correspondiente a infraestructuras educativas, para cada una de las 4 fases mencionadas (Planeación y diseño, Construcción, Operación y mantenimiento, y Desmantelamiento).

6.1 Indicadores de sostenibilidad para la fase de planeación y diseño

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
Materiales				
IGA1	Uso de materiales sostenibles: El proponente incluye dentro de sus diseños el uso de materiales o materias primas sustentables certificados por algún estándar nacional o internacional como mínimo en lo establecido en el estándar LEED (25 % del total de los costes de materiales) del total de los materiales utilizados. Línea base: Los marcados por los estándares de LEED	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	Tiempo de rectificación: No aplica.	Método de supervisión: Documento del programa de utilización de materiales sustentables, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición o formula, definir un porcentaje mayor o igual de incorporación de materiales. Proceso de medición: La empresa incluye dentro de su propuesta técnica y en sus diseños para la fase constructiva, el uso de materiales sustentables certificados por algún estándar nacional o internacional como mínimo en un 25% sobre el total del costo total de los materiales requeridos para la fase constructiva. La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta: -Si presenta o no presenta el programa (cumple o no cumple). -Si el programa incluye todos los elementos establecidos (estimación de materiales a utilizar en fase constructiva y operativa, costos estimados, etc.) -Porcentaje de materiales sustentables incorporados dentro de la propuesta. -Listado de proveedores. -Calidad de los soportes de certificaciones de las empresas proveedoras y sus materiales. Periodicidad de medición y verificación: Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas. Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
				Contratante: Equipo evaluador de propuestas técnico-económicas.
IGA2	Gestión de Residuos: Establecer un programa de manejo y gestión integral de residuos sólidos, incluyendo residuos biosanitarios, el cual deberá asegurar la gestión de acuerdo a la ley, del 100% de los residuos generados. Línea base: En base a la resolución 1045 de 2003, Ley 9 de 1979.	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	Tiempo de rectificación: No aplica.	Método de supervisión: Documento del programa de manejo y gestión integral de residuos sólidos, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición. Proceso de medición: La empresa incluye dentro de su propuesta técnica un programa de manejo y gestión integral de residuos sólidos, incluyendo residuos biosanitarios, asegurando la disposición final del 100% de los residuos. Deberá incluir estrategias para separación, clasificación, reutilización, reciclaje, comercialización, y reducción de residuos. Tecnologías y estrategias a utilizar y empresas a contratar para disposición final de los residuos cuando aplique. La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta: -Si presenta o no presenta el programa (cumple o no cumple). -Si el programa incluye todos los elementos establecidos (estrategias de separación, reciclaje, comercialización, disposición final) Periodicidad de medición y verificación: Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas. Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones. Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.
Agua				
IGA3	Medición y reducción en el consumo de agua: Establecer programas de medición y reducción en el consumo de agua, para cada una de las fases del proyecto, incluyendo equipos de medición a usar y	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una	Tiempo de rectificación: No aplica.	Método de supervisión: Documento del programa de medición y reducción en el consumo de agua, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición. Porcentajes de reducción proyectados en el consumo de agua con respecto a la meta del indicador.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	periodicidad de la medición estrategias y mecanismos a utilizar para su reducción de acuerdo con lo establecido en la guía de construcción sostenible dependiendo del piso térmico (actualmente 45% clima frío y 40% clima templado, cálido seco, cálido húmedo). Método de supervisión: Documento del programa de medición y reducción en el consumo de agua, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición. Porcentajes de reducción proyectados en el consumo de agua con respecto a la meta del indicador. <u>Línea base</u>: Definida según estándares de la Guía de Construcción Sostenible.	deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]		<u>Proceso de medición:</u> Programa de medición, reducción y uso eficiente agua, incorporando elementos y estrategias que permitan realizar medición del consumo y una reducción en el consumo de mínimo lo establecido en la guía de construcción sostenible (actualmente 10% clima frío y cálido seco; 40% clima templado y cálido húmedo). La empresa deberá establecer alternativas para recolección y utilización de aguas lluvias en la fase de Operación y Mantenimiento. La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta: -El programa de reducción en el consumo de agua se podrá evaluar en primera instancia con cumple o no cumple con la entrega. -Podrá evaluarse que cumpla con todos los aspectos solicitados en el indicador. -Podrá evaluarse el porcentaje de reducción en el consumo de agua con respecto a la meta del indicador y al consumo de agua estimado. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas. <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones. Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.
IGA4	<u>Calidad del Vertimiento:</u> Establecer un programa de seguimiento y monitoreo de aguas residuales domesticas e industriales para cada una de las etapas del proyecto, garantizando el monitoreo de todos los puntos de vertimiento de agua, ya sea a fuentes hídricas, suelo, o alcantarillado público, asegurando un	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación</u>: No aplica.	<u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de seguimiento y monitoreo de la calidad de las aguas residuales, incluyendo todos los aspectos establecidos en el ítem proceso de medición. <u>Proceso de medición:</u> La empresa incluye dentro de su propuesta técnica, un programa de seguimiento y monitoreo de la calidad de las aguas residuales domésticas e industriales para las fases de construcción y de operación y mantenimiento que asegure el 100% del cumplimiento de los parámetros establecidos en la norma.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	cumplimiento del 100% de los parámetros monitoreados con respecto al Decreto 631 del 17 de marzo de 2015 del MAVDS y a los valores de referencia de IFC (Principios de Ecuador) <u>Línea base</u>: Definida según la normativa correspondiente (Decreto 631 del 17 de marzo de 2015 del MAVDS) y Principios del Ecuador.			Incluir en el monitoreo todos los parámetros establecidos en la norma. La periodicidad del monitoreo deberá ser semestral. Deberá definirse claramente el sitio de vertimiento autorizado y el caudal de vertimiento. La evaluación podrá realizarse de la siguiente manera: -Si cumple o no cumple con la entrega del programa de seguimiento y monitoreo. -En segunda instancia podrá evaluarse verificando si contiene todos los aspectos requeridos en el indicador. Por otra parte, podrá evaluarse de forma que contenga todos los sitios de vertimiento y contemple la totalidad de los parámetros solicitados por la norma. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones. Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.
Energía				
IGA5	<u>Medición y reducción en el consumo de energía</u> Establecer un programa de medición y reducción en el consumo de energía para cada una de las fases del proyecto, incluyendo equipos de medición a usar y periodicidad de la medición, al igual que los mecanismos y estrategias de reducción de energía asegurando como mínimo lo establecido en la guía de construcción sostenible (35% clima frio, clima cálido seco, 25% clima templado y 30% cálido	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto]	<u>Tiempo de rectificación</u>: No aplica.	<u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de medición y reducción en el consumo de energía, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición. Definir un porcentaje de reducción en el consumo de energía de acuerdo con la meta del indicador. <u>Proceso de medición:</u> La empresa incluye dentro de su propuesta técnica un Programa de reducción y uso eficiente de la energía para cada una de las fases del proyecto, incluyendo tecnologías para reducción de energía, estrategias de reducción y porcentaje de reducción en el consumo de energía, el cual debe ser mayor o igual a lo establecido en la meta de la guía de construcción sostenible de acuerdo con el piso térmico (35% clima frio, clima cálido seco, 25%

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	húmedo) <u>Línea base</u>: Establecido según la Guía de Construcción Sostenible			clima templado y 30% cálido húmedo) La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta: - Si presenta o no presenta el programa (cumple o no cumple). - Si el programa incluye todos los elementos establecidos anteriormente. - Podrá puntuarse también el porcentaje de reducción en el consumo de energía con respecto a la meta y al total de energía estimada a utilizar. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas. <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones. Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.
IGA6	<u>Uso de energías renovables</u> Se incorporará dentro del proyecto un programa de uso de energías renovables autogeneradas para la fase de operación y mantenimiento en mínimo un 10% del total de la energía consumida.. <u>Línea base</u>: Definida por medio de los estándares LEED	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación</u>: No aplica.	<u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de uso de energías renovables autogeneradas para la fase de operación y mantenimiento, cumpliendo con los aspectos establecidos en el ítem proceso de medición. <u>Proceso de medición:</u> El contratista desarrolla un programa de uso de energías renovables autogeneradas para la fase de operación y mantenimiento en mínimo un 10% del total de la energía consumida en el proyecto. El programa deberá incluir el porcentaje de energía sustentable a generar, tecnología a utilizar (paneles solares, eólica, entre otros), y los diseños de incorporación de dichas tecnologías al proyecto. La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta: - Si presenta o no presenta el programa (cumple o no cumple). - Si el programa incluye todos los elementos establecidos anteriormente. - Podrá puntuarse también el porcentaje de utilización de energías renovables con respecto

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
				a la meta y al total de energía estimada. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas. <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones. Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.
Aire				
IGA7	<u>Medición y reducción de emisiones de CO2</u> Establecimiento de un plan de medición y reducción de emisiones de gases de CO2 en fase de construcción y operación de por lo menos un 10% del total de las emisiones de CO2 estimadas en la proyección de la huella de carbono. <u>Línea base</u>: En base a Principios de Ecuador III.	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación</u>: No aplica.	<u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de medición y reducción de emisiones de CO2, el cual debe incluir los aspectos definidos en el ítem proceso de medición y un porcentaje de reducción de CO2 mayor o igual al 10% <u>Proceso de medición:</u> Establecer un plan de medición y reducción de emisiones de CO2, que contenga lo siguiente: * Proyección de la generación de CO2 o huella de carbono[1] que puede presentar el proyecto en cada una de sus fases. Utilizando alguna de las metodologías internacionales certificadas para su cálculo: Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard (GHG Protocol)[2] y UNE-ISO 14064-13 u otra metodología certificada. Se deberá contratar una empresa avalada o certificada para realizar mediciones o proyecciones de la huella de carbono. * Programa de reducción de emisiones para lograr el 10% de reducción de emisiones previsto con respecto la proyección inicial de generación de CO2, deberá incluir estrategias, tecnologías, materias primas, entre otros, para

[1] Huella de carbono: identifica la cantidad de emisiones de GEI que son liberadas a la atmósfera como consecuencia del desarrollo de cualquier actividad; nos permite identificar todas las fuentes de emisiones de GEI y establecer, fundado en este conocimiento, medidas de reducción efectivas.

[2] Desarrollado por World Resources Institute (Instituto de Recursos Mundiales) y World Business Council for Sustainable Development (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible), es uno de los protocolos más utilizados a escala internacional para cuantificar y gestionar las emisiones de GEI.

[3] De acuerdo con el GHG Protocol se desarrolla en 2006 la norma ISO 14064 que se estructura en 3 partes. La que sería de aplicación para esta guía es la 14064-1 que especifica los principios y requisitos, a nivel de organización, para la cuantificación y el informe de emisiones y remociones de GEI. Las otras partes de esta norma se dirigen, por un lado, a proyectos sobre GEI específicamente diseñados para reducir las emisiones de GEI o aumentar la remoción de GEI (ISO 14064-2) y, por otro lado, a la validación y la verificación de los GEI declarados (ISO 14064-3).

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
				garantizar la reducción en las emisiones de CO2. Deberá realizarse una medición de la huella de carbono real para compararla con la huella de carbono proyectada y calcular el porcentaje de reducción. La evaluación podrá realizarse de la siguiente manera: - Si se entrega o no el programa de medición y reducción de emisiones. - Si el programa contiene todo lo establecido (proyección de huella de carbono, programa de reducción de emisiones, etc.) - Porcentaje de reducción de emisiones establecido con respecto a la meta. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas. <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones. Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.
Otros				
IGA8	<u>Certificación en Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 y en estándar LEED</u> Evidencia de certificación o avances en la incorporación de la norma ISO 14001:2015 y/o el estándar LEED, con el fin de sistematizar los procesos de monitorización y reporte, entre otros <u>Línea base</u>: Definida por las provisiones y requisitos de la norma ISO 14001:2015 y la certificación LEED	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación</u>: No aplica.	<u>Método de supervisión:</u> Documento del Sistema de Gestión Ambiental de la empresa, certificado de acreditación el sistema emitido por un ente certificador competente. <u>Proceso de medición:</u> Certificación o avances en el proceso de implementación de la NTC ISO 14001:2015 y/o del estándar LEED por parte de los subcontratistas y contratistas. La evaluación podrá realizarse de la siguiente manera: La evaluación podría realizarse teniendo en cuenta si la empresa proponente presenta la certificación o evidencias del proceso de implementación en la norma NTC ISO 14001: 2015 y/o en el estándar LEED. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
				Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones. Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.
IGA9	Definición de una Política Ambiental Corporativa Definición de una Política Ambiental corporativa y su divulgación a todo el personal de la organización. Línea base: Requisitos y lineamientos específicos de los Principios de Ecuador III para la definición, aprobación y divulgación de la política ambiental.	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	Tiempo de rectificación: No aplica.	Método de supervisión: Documento de la empresa donde se incluya la política ambiental corporativa aprobada por la gerencia, de igual forma evidencias de divulgación y evaluación de dicha política con los empleados y contratistas de la compañía. Proceso de medición: *Presentación de la política ambiental corporativa aprobada por la dirección. *Evidencias de divulgación y evaluación de la política ambiental a los empleados. La evaluación podrá realizarse de la siguiente manera: La evaluación de este indicador consistiría en la presentación del documento de adopción de la política ambiental, evidencias de su divulgación y evaluación a los empleados. Periodicidad de medición y verificación: Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas. Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones. Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.

6.2 Indicadores de sostenibilidad para la fase de construcción

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
Agua				
ISA1	Calidad del Vertimiento Cumplimiento de los parámetros establecidos en la normatividad colombiana y en los principios de Ecuador (valor de referencia IFC) para vertimientos en fuentes hídricas, suelo y alcantarillado público. Los valores obtenidos para los parámetros DQO, DBO5, SST, SSED, Grasas y aceites, Nitrógeno total, Fósforo total, deberán multiplicarse por un factor de 1,5 si se va a realizar vertimiento en alcantarillado público en referencia al cumplimiento de la Res. 631 de 2015. Línea base[4]:	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	Tiempo de rectificación: 8 días, realizar monitoreo para rectificar cumplimiento del 100% de los parámetros, en caso de no cumplir la meta del indicador.	Método de supervisión: Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de los parámetros con respecto a la resolución 631 de 2015. Verificación de los registros y documentos solicitados en el ítem proceso de medición. Proceso de medición: (No. Parámetros monitoreados que cumplen con lo establecido en la norma / No. Total de parámetros monitoreados) = 100% Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Informes de laboratorio con los resultados de los monitoreos trimestrales al agua residual antes y después del tratamiento y su respectivo análisis. Actividades realizadas para el tratamiento del agua residual. Si es entregada a un tercero para su tratamiento, deberá incluirse licencia ambiental o permiso de vertimiento, descripción detallada del proceso de tratamiento del agua, al igual

4

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	Definida según la legislación vigente (Resolución 631 de 2015) y Principios de Ecuador III.			que certificados de recibo y disposición final. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (cada vez que se realice monitoreo a entrada y salida del sistema) Cada vez que se vaya a realizar un vertimiento (auditoría o verificación en campo) <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas. Contratante: interventoría técnica.
Materiales				
ISA2	<u>Uso de materiales sostenibles</u> Utilizar materiales sustentables con certificación por algún estándar nacional o	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que	<u>Tiempo de rectificación:</u> 30 días, rectificación del cumplimiento	<u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.

Parámetros	Unidades	Valor de referencia IFC	Resolución 631 de 2015
pH	Unidades	6 – 9	6,0-9,0
DBO5	Mg/l	30	800
DQO	Mg/l	125	600
Nitrógeno Total	Mg/l	10	Análisis y reporte
Fósforo Total	Mg/l	2	Análisis y reporte
Aceites y grasas	Mg/l	10	10
Sólidos totales en suspensión	Mg/l	50	100
Sólidos sedimentables	Mg/l	-	5,00
Coliformes totales	NMP/100ml	400	Análisis y reporte >125,00 kg/día de DBO5
Cadmio	Mg/l	-	0,05
Mercurio	Mg/l	-	0,01
Cromo	Mg/l	-	0,50
Plomo	Mg/l	-	0,10
Plata	Mg/l	-	Análisis y reporte
Fenole	Mg/l	-	0,20

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	internacional, por lo menos en un 25% del total de los materiales requeridos para el proyecto por coste. <u>Línea base</u>: Definida según los parámetros de LEED.	una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	en la compra de materiales sustentables, en caso de no cumplir las metas.	<u>Proceso de medición:</u> (Valor de las compras de materiales con certificación ambiental / Valor total de las Compras totales de materiales) ≥ 25% Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Soportes de facturas de compra de materiales sustentables, documentos que acrediten certificación de los materiales como sustentables emitidos por un ente certificador. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Registros de compra de materiales sostenibles) <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas. Contratante: interventoría técnica.
ISA3	<u>Reciclaje y reutilización de residuos</u> Medición del volumen de residuos aprovechado tanto por medio de reciclaje, como de reutilización. Debe realizarse como mínimo un reciclaje del 50% de los residuos no peligrosos de construcción y demolición de acuerdo con el estándar LEED. <u>Línea base</u>: Definida según estándar LEED.	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación:</u> 30 días, rectificación del cumplimiento de la meta del indicador, en caso de no cumplirse con la meta.	<u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador. <u>Proceso de medición:</u> (Volumen de residuos sólidos reciclados y reutilizados en fase constructiva / Volumen total de residuos generados) ≥ 50% Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Registros de generación de residuos sólidos, registros de residuos aprovechados en la construcción y/o reciclados y comercializados. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Registros de residuos reciclados y reutilizados con respecto al total de residuos generados) Semanal (Inspección en campo) <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
				que asuma funciones relacionadas. Contratante: interventoría técnica.
Aire				
ISA4	Emisiones atmosféricas Los resultados deberán estar en cumplimiento de los parámetros establecidos por la normatividad colombiana y los valores de referencia IFC (Principios de Ecuador), al igual que la línea base para cada una de las sustancias consideradas contaminantes atmosféricos. Línea base: Definida según la Resolución 610 del 24 de marzo 2010, Decreto 948 de 1995 y Principios de Ecuador III[5].	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	Tiempo de rectificación: 8 días, rectificación del cumplimiento en los parámetros de calidad del aire, en caso de no cumplir con la meta.	Método de supervisión: Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador. Proceso de medición: (No. muestras que cumplen con lo establecido en la norma y la línea base / No. Total de muestras monitoreados) = 100% Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Informes de laboratorio con los resultados de los monitoreos de calidad del aire y los análisis de los mismos con respecto a la Res. 610 de 2010 y Decreto 948 de 1995; análisis de las tendencias de cada uno de los parámetros desde la línea base y en cada uno de los monitoreos realizados.

5

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
				Periodicidad de medición y verificación: Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Monitoreos de emisiones atmosféricas) Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas. Contratante: interventoría técnica.
Ruido				
ISA5	Ruido 1. Cumplimiento de los parámetros de norma nacional para el tema de ruido. Para los subsectores de Hospitales, bibliotecas, guarderías, sanatorios, hogares geriátricos 2. Verificación de incumplimiento de los	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	Tiempo de rectificación: 8 días, rectificación del cumplimiento en los parámetros de ruido, en caso de no cumplir con la meta.	*Método de supervisión:* *Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual.* *Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.* *Proceso de medición:* ***(No. muestras que cumplen con lo establecido en la norma y la línea base /No. Total de***

Contaminantes		Período base	Valor de Referencia IFC	Contaminantes		Período base	Valor de Referencia Res. 610 de 2010
SO_2	µg/m³	24 hora	20	SO_2	µg/m³	Anual	80
		10 minuto	500			24 Horas	250
NO_2	µg/m³	1 año	40	NO_2	µg/m³	Anual	100
		1 hora	200			24 Horas	150
						1 Horas	200
PM_{10}	µg/m³	1 año	20	PM_{10}	µg/m³	Anual	50
		24 hora	50			24 Horas	100
$PM_{2.5}$	µg/m³	1 año	10	$PM_{2.5}$	µg/m³	Anual	25
		24 hora	25			24 Horas	50
Ozone	µg/m³	8 Máximo hora/día	100	O_3	µg/m³	8 Horas	80
						1 Hora	120
				CO	µg/m³	8 Horas	10.000
						1 Hora	40.000
				PST	µg/m³	Anual	100
						24 Horas	300

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	niveles establecidos en la línea base. <u>Línea Base</u>: Definida según la Resolución 627 del 07 de abril de 2006 (ruido y ruido ambiental) y Principios de Ecuador III[6].			***muestras monitoreados) = 100%*** *Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador:* *Informes de laboratorio con los resultados de los monitoreos de ruido y los análisis de los mismos con respecto a la Res. 627 del 07 de abril de 2006, comparación de los resultados con el monitoreos de la línea base y demás realizados.* <u>Periodicidad:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Monitoreos de ruido ambiental) Diaria, generación de ruido que afecte a una comunidad. <u>Responsable</u>:

6

Valor de referencia IFC			Sector (Resolución 627 de 2006)	Unidades	Receptor (Ruido ambiental)	Diurno(7:01am – 21pm)	Nocturno (21:01pm – 7am)
Receptor	Diurno (7am – 22pm)	Nocturno (22pm – 7am)	A.Tranquilidad y silencio	dB (A)	Hospitales, bibliotecas, guarderías, sanatorios, hogares geriátricos.	55	45
Residencial Educacional Institucional	55	45	B. Tranquilidad y ruido moderado	dB (A)	Zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, hotelería y hospedajes.	65	50
					Universidades, colegios, escuelas, centros de estudio e investigación.		
					Parques en zonas urbanas diferentes a los parques mecánicos al aire libre.		
Industrial, comercial	70	70	C.Ruido intermedio restringido	dB (A)	Zonas con usos permitidos industriales, como industrias en general	75	70
					Zonas con usos permitidos comerciales.	70	55
					Zonas con usos permitidos de oficinas	65	50
					Zonas con usos institucionales.		
					Zonas con otros usos relacionados, como parques mecánicos al aire libre, áreas destinadas a espectáculos públicos al aire libre.	80	70
			D.Zona suburbana o rural de tranquilidad y ruido moderado	dB (A)	Residencial suburbana.	55	45
					Rural habitada destinada a explotación agropecuaria.		
					Zonas de Recreación y descanso, como parques naturales y reservas naturales.		

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
				Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.

6.3 Indicadores de sostenibilidad para la fase de operación y mantenimiento

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
Agua				
ISA6	Calidad del vertimiento Cumplimiento de los parámetros establecidos en la normatividad colombiana y en los principios de Ecuador (valor de referencia IFC) para vertimientos en fuentes hídricas, suelo y alcantarillado público. Los valores obtenidos para los parámetros DQO, DBO5, SST, SSED, Grasas y aceites, Nitrógeno total, Fósforo total, deberán multiplicarse por un factor de 1,5 si se va a realizar vertimiento en alcantarillado público en referencia al cumplimiento de la Res. 631 de 2015. Línea base[7]: Definida según la legislación	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	Tiempo de rectificación: 8 días, realizar monitoreo para rectificar cumplimiento del 100% de los parámetros, en caso de no cumplir la meta del indicador.	Método de supervisión: Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de los parámetros con respecto a la resolución 631 de 2015. Proceso de medición: **(No. Parámetros monitoreados que cumplen con lo establecido en la norma / No. Total de parámetros monitoreados) = 100%** Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Informes de laboratorio con los resultados de los monitoreos al agua residual antes y después del tratamiento y su respectivo análisis. Actividades realizadas para el tratamiento del agua residual. Si es entregada a un tercero para su tratamiento, deberá incluirse licencia ambiental o permiso de vertimiento, descripción detallada del proceso de tratamiento del agua. Periodicidad de medición y verificación: Anual (informe de desempeño al contratante)

[7]

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	vigente (Resolución 631 de 2015) y Principios de Ecuador III.			Trimestral (cada vez que se realice monitoreo a entrada y salida del sistema) Cada vez que se vaya a realizar un vertimiento (auditoría o verificación en campo) <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.
ISA7	<u>Reducción del consumo de agua</u> Reducción en el consumo de agua de acuerdo a lo establecido en la guía de construcción sostenible dependiendo del piso térmico (actualmente 10% clima frio y cálido	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del	<u>Tiempo de rectificación:</u> 8 días, realizar monitoreo para rectificar el cumplimiento de la meta del indicador.	<u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador. <u>Proceso de medición:</u> ***(100% – ((Volumen de agua utilizada en l) / (Volumen de agua estimada en l))) ≥ 10% clima frio y cálido seco, y 40% clima templado y cálido húmedo***

Parámetros	Unidades	Valor de referencia IFC	Resolución 631 de 2015
pH	Unidades	6 – 9	6,0-9,0
DBO5	Mg/l	30	800
DQO	Mg/l	125	600
Nitrógeno Total	Mg/l	10	Análisis y reporte
Fósforo Total	Mg/l	2	Análisis y reporte
Aceites y grasas	Mg/l	10	10
Sólidos totales en suspensión	Mg/l	50	100
Sólidos sedimentables	Mg/l	-	5,00
Coliformes totales	NMP/100ml	400	Análisis y reporte >125,00 kg/día de DBO5
Cadmio	Mg/l	-	0,05
Mercurio	Mg/l	-	0,01
Cromo	Mg/l	-	0,50
Plomo	Mg/l	-	0,10
Plata	Mg/l	-	Análisis y reporte
Fenole	Mg/l	-	0,20

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	seco, y 40% clima templado y cálido húmedo). <u>Línea base:</u> Definida según estandares de la Guía de construcción sostenible.	50%, una media del 70% y una mayor del 100%]		Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Registros de medición del consumo de agua, certificado de calibración de los equipos de medición de consumo de agua, registros y evidencias de mantenimientos preventivos al equipo de medición y al sistema de conducción. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Anual (Informe de desempeño al contratante) Trimestral (Verificación de los registros de consumo de agua) Semanal (Verificación de los volúmenes de agua consumidos en campo) <u>Responsable</u>: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas. Contratante: interventoría técnica.
Materiales				
ISA8	<u>Residuos Hospitalarios:</u> Disposición adecuada de residuos hospitalarios, la disposición de acuerdo con lo estipulado en la normatividad debe hacerse en un 100% de los residuos generados. <u>Línea base:</u> Parámetros marcados por el Decreto 4741 de 2005.	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación:</u> 30 días, rectificación del cumplimiento de la meta del indicador, en caso de no cumplirse lo establecido.	<u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador <u>Proceso de medición:</u> **(Volumen de residuos hospitalarios generados / Volumen de residuos hospitalarios dispuestos correctamente) = 100%** Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Registro mensual de residuos generados y evidencia de disposición final. Actas de entrega y certificados de disposición final de residuos de terceros (si aplica) <u>Periodicidad:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Registros de residuos generados y evidencias de disposición final) Semanal (Inspección en áreas de operación,

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
				áreas de almacenamiento y disposición final). <u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas. Contratante: interventoría técnica
ISA9	<u>Reciclaje y reutilización de residuos</u> Medición del volumen de residuos aprovechado tanto por medio de reciclaje, como de reutilización. Debe realizarse como mínimo un reciclaje y reutilización de por lo menos un 5% de acuerdo con lo establecido en proyecto de NTC Sello Ambiental Colombiano. <u>Línea Base:</u> Niveles establecidos por el proyecto de NTC Sello Ambiental Colombiano	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación:</u> 30 días, rectificación del cumplimiento de la meta del indicador, en caso de no cumplirse lo establecido.	<u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador. <u>Proceso de medición:</u> **((Volumen de residuos sólidos reciclados y reutilizados en fase constructiva) / (Volumen total de residuos generados)) ≥ 5%** Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Registro mensual de residuos generados y evidencia de disposición final por tipo de residuos. Registros y evidencia de residuos reutilizados y/o comercializados. Actas de entrega y certificados de disposición final de residuos de terceros (si aplica). <u>Periodicidad:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Registros de residuos reciclados y reutilizados con respecto al total de residuos generados) Semanal (Inspección en campo) <u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas. Contratante: interventoría técnica.
Energía				
ISA10	<u>Reducción en el consumo de energía</u> Establecer el porcentaje de reducción de energía con respecto a la proyección en el	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que	<u>Tiempo de rectificación:</u> 10 días, rectificación del cumplimiento	<u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	consumo. La reducción debe ser de mínimo lo establecido en la guía de construcción sostenible (35% clima frio, cálido seco; 30% cálido húmedo y 25% templado). Línea Base: Criterios definidos en la guía de construcción sostenible.	una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	en la reducción en el consumo de energía.	Proceso de medición: **(100% - ((Energía consumida en Kw) / (Energía proyectada Kw))) ≥ 35% clima frio, cálido seco; 30% cálido húmedo y 25% templado** Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Registros de medición en el consumo de energía, recibos públicos del servicio eléctrico, actividades realizadas para lograr la meta de reducción. Periodicidad: Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Registros de medición en el consumo de energía) Semanal (Inspección de las mediciones del consumo de energía) Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.
ISA11	Uso de energías sustentables Establecer el porcentaje de consumo de energía renovable autogenerada, frente al consumo total de energía total en el proyecto, el cual debe ser mínimo un 10% de la energía consumida. Línea Base: En base a los parámetros de LEED	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	Tiempo de rectificación: 10 días, rectificación del cumplimiento en uso de energías de fuentes renovables.	Método de supervisión: Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador. Periodicidad: Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Registros de medición en el consumo de energías renovables) Semanal (Inspección uso de energía de fuentes renovables) Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.
Aire				
ISA12	Emisiones atmosféricas: Los resultados deberán estar en cumplimiento de los parámetros establecidos por la	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto,	Tiempo de rectificación: 8 días, rectificación del	Método de supervisión: Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	normatividad colombiana y los valores de referencia IFC (Principios de Ecuador), al igual que la línea base para cada una de las sustancias consideradas contaminantes atmosféricos. <u>Línea base:</u> Definida según la Resolución 610 del 24 de marzo 2010, Decreto 948 de 1995 y Principios de Ecuador III[8]	entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	cumplimiento en los parámetros de calidad del aire, en caso de no cumplir con la meta.	<u>Proceso de medición:</u> **(No. muestras que cumplen con lo establecido en la norma y la línea base / No. Total de muestras monitoreados) = 100%** Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Informes de laboratorio con los resultados de los monitoreos de calidad del aire y los análisis de los mismos con respecto a la Res. 610 de 2010 y Decreto 948 de 1995; análisis de las tendencias de cada uno de los parámetros desde la línea base y en cada uno de los monitoreos realizados. <u>Periodicidad:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Monitoreos de emisiones atmosféricas)

8

Contaminantes		Período base	Valor de Referencia IFC	Contaminantes		Período base	Valor de Referencia Res. 610 de 2010
SO_2	µg/m³	24 hora	20	SO_2	µg/m³	Anual	80
		10 minuto	500			24 Horas	250
NO_2	µg/m³	1 año	40	NO_2	µg/m³	Anual	100
		1 hora	200			24 Horas	150
						1 Horas	200
PM_{10}	µg/m³	1 año	20	PM_{10}	µg/m³	Anual	50
		24 hora	50			24 Horas	100
$PM_{2.5}$	µg/m³	1 año	10	$PM_{2.5}$	µg/m³	Anual	25
		24 hora	25			24 Horas	50
Ozone	µg/m³	8 Máximo hora/día	100	O_3	µg/m³	8 Horas	80
						1 Hora	120
				CO	µg/m³	8 Horas	10.000
						1 Hora	40.000
				PST	µg/m³	Anual	100
						24 Horas	300

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
				Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.
ISA13	Reducción de CO_2 Demostrar una reducción como mínimo del 10% de las emisiones de gases de efecto invernadero (dióxido de carbono). Línea Base: Definida según los Principios de Ecuador III	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	Tiempo de rectificación: 30 días, rectificación del cumplimiento en la meta del indicador.	Método de supervisión: Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador. Proceso de medición: ***(100%- ((Volumen de CO2 generado en Ton/año) / (Volumen de CO2 proyectado en Ton /año))) ≥10%*** Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Registros de medición de la huella de carbono, estrategias, equipos y tecnologías utilizadas para reducir las emisiones de CO_2. Comparación entre huella de carbono proyectada y los valores de medición obtenidos. Periodicidad: Anual (informe de desempeño al contratante) Semestral (medición huella de carbono) Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.

6.4 Indicadores de sostenibilidad para la fase de desmantelamiento

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE DESMANTELAMIENTO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
Otros				
IGA10	Cumplimiento de la formulación y desarrollo	[La categoría de falla deberá ser	Tiempo de rectificación:	Método de supervisión: Documento del plan de desmantelamiento y recuperación de las áreas

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE DESMANTELAMIENTO				
Código	**Indicador y Línea Base**	**Categoría de Falla**	**Tiempo de Rectificación**	**Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable**
	del plan de desmantelamiento para el proyecto	definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	No aplica.	afectadas por el proyecto. Proceso de medición: Cumplimiento al 100% de la elaboración del documento del plan de desmantelamiento y abandono. Periodicidad: Durante la evaluación de la propuesta Responsable: Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas y departamento de licitaciones Contratante: equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.

7. Indicadores de mejora continua

Los niveles de desempeño de estos indicadores se integrarán a los correspondientes manuales de operación por servicio, se fijarán por acuerdo entre la entidad estatal competente y el contratista, y se revisarán anualmente.

Los parámetros correspondientes a este tipo de indicadores dependen de la estrategia (misión) establecida para cada proyecto en particular por parte de la entidad estatal competente y del contratista.

Estos indicadores son propios y exclusivos de cada proyecto, deben ser diseñados a su medida ya que están íntimamente ligados a la envergadura y características intrínsecas de cada institución.

7.1 Indicadores de mejora continua de los procesos centrales de la organización

7.1.1 Implementación de procesos

IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad total de solicitudes de servicio originadas por fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[]número	[] – []número	>[]número
02	Cantidad total de solicitudes de servicio originadas por eventos no previstos (Reactivos)	<[]número	[] – []número	>[]número
03	Tiempo promedio de rectificación ante solicitudes de servicio originadas en rutinas de prestación	<[ ] minutos	[ ] –[ ]minutos	>[ ]minutos
04	Tiempo promedio de respuesta ante solicitudes de servicio originadas por eventos no previstos	<[ ] minutos	[ ] –[ ]minutos	>[ ]minutos
05	Cantidad total de solicitudes de servicio de "emergencia" vinculadas a prestaciones de responsabilidad del contratista	<[]número	[] – []número	>[]número
06	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de servicio de "emergencia"	<[ ] minutos	[ ] –[ ]minutos	>[ ]minutos

7.1.2 Control de procesos

CONTROL DE PROCESOS				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de los procedimientos de control de procesos no objetados.	<[]número	[] –[]número	>[]número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a	<[ ] horas / d	[ ] –[ ]horas / d	>[ ]horas 7 d

CONTROL DE PROCESOS				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
	incumplimientos en la implementación de procedimientos de control de procesos no objetados			

7.1.3 Mecanismo de seguimiento

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
CENTRO DE CONTROL				
01	Tiempo promedio de asignación de número de reporte	<[ ] minutos	[ ] –[ ]minutos	>[ ]minutos
02	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la gestión de solicitudes de servicio	<[]número	[] –[]número	>[]número
03	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con el monitoreo de las rutinas de prestación de los servicios	<[]número	[] –[]número	>[]número
04	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con el seguimiento de los indicadores de mejora continua	<[]número	[] –[]número	>[]número

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
05	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la gestión y registro de encuestas de satisfacción	<[]número	[] –[]número	>[]número
06	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la gestión de reportes	<[]número	[] –[]número	>[]número
07	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con el cálculo automático de deducciones	<[]número	[] –[]número	>[]número
08	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos por parte del centro de control	<[ ] minutos	[ ] –[ ]minutos	>[ ]minutos
Interventoría				
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la realización de auditorías programadas	<[]número	[] –[]número	>[]número

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
02	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la realización de auditorías aleatorias	<[]número	[] –[]número	>[]número
03	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos por parte de la auditoría externa	<[ ] d	[ ] –[ ]d	>[ ]d

7.1.4 Control de gestión

CONTROL DE GESTIÓN				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de los procedimientos de control de gestión no objetados	<[]número	[] –[]número	>[]número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de procedimientos de control de gestión no objetados	<[ ] horas / d	[ ] –[ ]horas / d	>[ ]horas / d

7.1.5 Reingeniería de procesos

RE INGENIERÍA DE PROCESOS				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de los procedimientos de reingeniería de procesos no objetados	<[]número	[] – []número	>[]número

RE INGENIERÍA DE PROCESOS				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de procedimientos de reingeniería de procesos no objetados	<[ ] horas / d	[ ] –[ ]horas / d	>[ ] horas / d
03	Porcentaje total de implementación de acciones correctivas en relación a las solicitudes de servicio detectadas para el período	>[]%	[] –[]%	<[]%
04	Porcentaje total de implementación de acciones correctivas en relación a los resultados de encuestas de satisfacción	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.2 Indicadores de mejora continua para las políticas esenciales de la organización

7.2.1 Política de recursos humanos

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Porcentaje de ausentismo mensual	<[ ]%	[ ]–[ ]%	>[ ]%
02	Reportes de enfermedad por mes	<[]número	[] – []número	>[]número

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
03	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de los programas de inducción y capacitación	<[]número	[] – []número	>[]número
04	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de los programas de inducción y capacitación	<[ ] horas / d	[ ] –[ ]horas / d	>[ ] horas / d
05	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas vinculadas al trato brindado por el personal del contratista	<[]número	[] – []número	>[]número
06	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas vinculadas al uso de uniformes, identificaciones, estándares de limpieza, prolijidad, etc., por parte del personal del contratista	<[]número	[] – []número	>[]número
07	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos vinculados al personal del contratista	<[ ] minutos / horas / d	[ ] –[ ] minutos / horas / d	>[ ] minutos / horas / d

7.2.2 Política de subcontratación

POLÍTICA DE SUBCONTRATACIÓN				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**

POLÍTICA DE SUBCONTRATACIÓN				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de la política de subcontratación aprobada	<[]número	[] – []número	>[]número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de la política de subcontratación aprobada	<[ ] horas / d	[ ] –[ ]horas / d	>[ ] horas / d

7.2.3 Política de dirección

POLÍTICA DE DIRECCIÓN				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de la política de dirección aprobada	<[]número	[] – []número	>[]número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de la política de dirección aprobada	<[ ] horas / d	[ ] –[ ]horas / d	>[ ] horas / d

7.2.4 Política de calidad

POLÍTICA DE CALIDAD				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de la política de calidad aprobada	<[]número	[] – []número	>[]número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de la política de calidad aprobada	<[ ] horas / d	[ ] –[ ]horas / d	>[ ] horas / d

7.2.5 Política del cliente

POLÍTICA DEL CLIENTE				
Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de la política de cliente aprobada	<[]número	[] – []número	>[]número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de la política de cliente aprobada	<[ ] horas / d	[ ] –[ ]horas / d	>[ ] horas / d

7.3 Indicadores de mejora continua de los servicios para proyectos de infraestructura hospitalaria

7.3.1 Indicadores de mejora continua para el servicio de operación del recurso físico

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[]número	[] –[]número	>[]número
03	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos	<[] minutos	[] –[]minutos	>[]minutos
04	Porcentaje solicitudes de servicio referidas a llamados de Emergencia	<[]%	[] –[]%	>[]%
05	Tiempo promedio de respuesta a llamados de Emergencia	<[] minutos	[] –[]minutos	>[]minutos
06	Total de horas de inactividad no planeada en sectores o espacios considerados **críticos**	<[]horas	[] –[]horas	>[]horas
07	Total de horas de inactividad no planeada en sectores o espacios considerados **no críticos**	<[]horas	[] –[]horas	>[]horas
08	Porcentaje de éxito en la implementación de Procedimientos de emergencia	>[]%	[] –[]%	<[]%
09	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.2 Indicadores de mejora continua para el servicio de aseo, residuos hospitalarios y control sanitario de vectores

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	% de residuos reciclados en función de la cantidad total de residuos extraídos	>[]%	[] –[]%	<[]%
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones por eventos no previstos (Reactivos)	<[ ] número	[ ]–[ ] número	>[ ] número
04	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos	<[]número	[] –[]número	>[]número
05	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.3 Indicadores de mejora continua para el servicio de atención a usuarios

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones por eventos no previstos (Reactivos)	<[ ] número	[ ]–[ ] número	>[ ] número

03	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos	<[]minutos	[] –[]minutos	>[]minutos
04	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.4 Indicadores de mejora continua para el servicio de acomodación y transporte de pacientes

Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones por eventos no previstos (Reactivos)	<[ ] número	[ ]–[ ] número	>[ ] número
03	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos en Urgencia	<[]número	[] –[]número	>[]número
04	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos en Emergencia	<[]número	[] –[]número	>[]número
05	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.5 Indicadores de mejora continua para el servicio de ropa hospitalaria y vestidores

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de ropa rechazada por unidades asistenciales por fallas en las rutinas del servicio(proceso de lavado-	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
02	Cantidad de prendas dadas de baja	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
04	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[]número	[] –[]número	>[]número
05	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos	<[]número	[] –[]número	>[]número
06	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.6 Indicadores de mejora continua para el servicio alimentación

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Volumen de desperdicio de alimentos	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número

03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[]número	[] –[]número	>[]número
04	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos	<[]número	[] –[]número	>[]número
05	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.7 Indicadores de mejora continua para el servicio de seguridad y vigilancia

Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Delitos e incidentes cometidos contra personal de la Institución	<[ ] delitos/personal	[ ]–[ ] delitos/persona	>[ ] delitos/personal
02	Delitos e incidentes cometidos contra la los bienes del edificio	<[]número	[] –[]número	>[]número
03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
04	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[]número	[] –[]número	>[]número
05	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos	<[]número	[] –[]número	>[]número
06	Porcentaje solicitudes de servicio referidas a llamados de Emergencia	<[]%	[] –[]%	>[]%
07	Tiempo promedio de respuesta a llamados de Emergencia	<[] minutos	[] –[]minutos	>[]minutos

08	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.8 Indicadores de mejora continua para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento

Código	**Indicador de Mejora Continua**	**Nivel de Desempeño**		
		Nivel Máximo	**Nivel Aceptable**	**No Aceptable**
01	Incidentes de tránsito dentro del estacionamiento	<[]número	[] –[]número	>[]número
02	Incidentes delictivos dentro del estacionamiento	<[]número	[] –[] número	>[] número
03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
04	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[]número	[] –[]número	>[]número
05	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos	<[]número	[] –[]número	>[]número
06	Porcentaje solicitudes de servicio referidas a llamados de Emergencia	<[]%	[] –[]%	>[]%
07	Tiempo promedio de respuesta a llamados de Emergencia	<[] minutos	[] –[]minutos	>[]minutos
08	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.9 Indicadores de mejora continua para el servicio de entretenimiento

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[]número	[] –[]número	>[]número
03	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos	<[]número	[] –[]número	>[]número
04	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.10 Indicadores de mejora continua para el servicio de sala cuna y jardín infantil

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[ ]número	[ ]–[ ]número	>[ ]número
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[]número	[] –[]número	>[]número

03	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos	<[]número	[] –[]número	>[]número
04	Porcentaje solicitudes de servicio referidas a llamados "Urgentes o Especiales"	<[]%	[] –[]%	>[]%
05	Tiempo promedio de respuesta a llamados "Urgentes o Especiales"	<[] minutos	[] –[]minutos	>[]minutos
06	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

8. Manuales de seguimiento y control de las prestaciones del contratista

En el presente capítulo se desarrolla una síntesis de los conceptos esenciales que conforman la estructura documental de los manuales de seguimiento y control de las prestaciones, que han de utilizar las entidades contratantes, para monitorear el desempeño de los contratistas a cargo de los proyectos que se ejecuten a través del esquema de Asociación Público Privada (APP).

El seguimiento y control de las prestaciones por parte de la entidad estatal competente se implementa, esencialmente, a través del proceso central: mecanismo de seguimiento, y más específicamente, se materializa en el reporte mensual de desempeño, en el cual el contratista está obligada a detallar todos sus incumplimientos, y a calcular las penalidades asociadas, establecidas en el correspondiente anexo contractual de mecanismo de pago, para cada período considerado, como también, a explicitar trimestralmente, su nivel de desempeño con respecto a los indicadores de mejora continua.

Es por lo antedicho, que el centro de control se constituye en el eje central del monitoreo de las prestaciones operativas, y el reporte mensual de desempeño en el reflejo de los incumplimientos del contratista.

La instancia propuesta de Interventoría, aporta a dicho seguimiento y control, una mirada, profesional, independiente de la labor diaria de las tareas de prestación.

También, como se ha detallado, se impone a El contratista , a través de los Indicadores diseñados para tal fin, la obligación de implementar Sistemas internos de Control de Procesos y de Control de Gestión, que pueden generar penalidades por reportes de incumplimiento de los mismos.

El éxito de un proyecto de Asociación Público Privada, no se basa solo en penalizar, es decir en pagar exclusivamente en virtud de la calidad de los servicios recibidos, sino en que dicho proyecto se constituya en un modelo de prestaciones de excelencia, para lo cual ha de ser especialmente tenido en cuenta el concepto que involucra la permanente Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos, proceso para el cual, del mismo modo que para el resto de los procesos centrales, se han diseñado Indicadores propios.

En línea con los conceptos desarrollados anteriormente, se incorpora ahora, con estos Manuales, los procedimientos de seguimiento y control de las prestaciones del contratista que la entidad estatal competente ha de llevar adelante, con el fin de completar la estructura de controles.

A continuación explicamos el significado e impacto de los criterios establecidos en los manuales, dentro del contexto de la totalidad de los contenidos de esta guía, y su conjugación con todo el sistema de mecanismos de seguimiento.

8.1 Contenidos de los manuales

Cada Manual desarrolla los siguientes títulos:

1. **Objetivo:**

   Del manual de que se trate

2. **Alcance**

   Del mismo

3. **Referencias**

   Cuerpos documentales a tener en cuenta para desarrollar las tareas

4. **Responsabilidades**

   Explicitación de personal, áreas y/o sectores involucrados en el proceso.

5. **Flujogramas del proceso de seguimiento y control**

Para cada grupo de Indicadores ya sea de gestión como de servicios

6. Procedimiento

6.1. Documentación

Documentos y Planillas a utilizar en la Inspección

6.2. Frecuencia de las Inspecciones

Según el tipo de Proceso y/o Servicio del que se trate.

6.3. Sectores y/o Procesos involucrados en la Inspección

Según el tipo de Proceso y/o Servicio del que se trate.

6.4. Tamaño de la muestra

Según el tipo de Proceso y/o Servicio del que se trate.

6.5. Evaluación y Criterios de Aceptabilidad

Bajo este título se desarrollan tablas que contienen un primer sector donde se detallan los indicadores cuyo cumplimiento debe valorar el evaluador responsable, y un segundo sector denominado "Criterio de Aceptabilidad" donde se explicitan los contenidos de las tres categorías:

0. No Conformidad

En esta categoría se trata de la detección de fallas por incumplimiento de los indicadores establecidos para cada prestación.

Los ítems que finalmente vayan a estar incluidos en este título, necesariamente deben generar por parte del evaluador la presentación de una solicitud de servicio cursada al centro de control correspondiente, para así dar comienzo a la instancia de "rectificación" requerida.

10. Conformidad Aceptable

Es en esta instancia, donde el criterio del Evaluador, especialmente capacitado para tal fin, debe valorar cuales de las fallas detectadas son de características leves, no impactan de manera notable sobre la calidad de prestación, no merecen generar de manera inmediata una penalidad, pero sí ser tenidas en cuenta a la hora de considerar su temática en los equipos de revisión y re ingeniería de procedimientos

Es este el aporte cualitativo, que este tipo de Controles hacen al proceso de mejora continua.

20. Conformidad Máxima

Esta categoría está unívocamente asociada al cumplimiento cabal de los Indicadores y constituyen una simple verificación, de que todo se desarrolla correctamente.

7. **Planillas**
   Contienen los modelos de planillas a elaborar para la evaluación y detección de no conformidades, y los lineamientos de sus contenidos esenciales.

   Son de índole indicativa, y deben ser ajustadas para cada proyecto por la entidad estatal competente respectiva.

8.2 Finalidad de los manuales

Tal como se deduce de lo dicho, el objetivo esencial de estos procedimientos es establecer un tipo de seguimiento y control que agregue a los ya estructurados, una modalidad más reflexiva sobre el desempeño del contratista.

Todos los Indicadores sobre cuyo cumplimiento se levante una "No Conformidad" deberán ingresar al sistema mediante la elaboración de las correspondientes Solicitudes de servicio, y en consecuencia se les aplicará la categoría de falla correspondiente, y el tiempo de rectificación establecido para su solución.

En este sentido, el proceso solo cumple una modalidad más del control de cumplimiento, pero al establecer una "Conformidad Aceptable", introduce la mirada de la "mejora continua" permanente, que tiende a detectar tempranamente todas aquellas situaciones que podrían rápidamente generar penalidades, pero que llevadas al campo de la revisión y/o re ingeniería, podrían aportar a **una elevación cualitativa de las prestaciones.**

Resulta apropiado señalar, que el puntaje de 0, 10 y 20 asociado a cada categoría, solo persigue la finalidad de establecer un mecanismo de "medición" que nos permita deducir una tendencia, y puede ser reemplazado por otros valores que cumplan el mismo cometido.

Finalmente, diremos, que tal como lo indican los flujogramas de estos procesos, los resultados de estos procedimientos deben ser objeto de detenido análisis por parte de

la entidad estatal competente, a fin de sacar conclusiones que abonen al proceso de mejora señalado.

8.3 Manual de seguimiento y control para los indicadores de gestión

El ajuste en la estructura y contenidos de los presentes procedimientos de seguimiento y control será realizado, para cada proyecto específico, por la entidad estatal competente responsable del mismo

Objetivo

Este Manual tiene por objetivo describir las **metodologías de seguimiento y control sobre los Indicadores de Gestión para Proyectos de Asociación Público Privada**

Alcance

Este documento explica detalladamente las tareas de seguimiento y control que aplica la entidad estatal competente y/o sus representantes autorizados, sobre los indicadores de gestión, que incluyen:

- Procesos Centrales:
    - Implementación de Procesos
    - Control de Procesos
    - Mecanismos de seguimiento
    - Control de Gestión
    - Revisión y Re Ingeniería de Procesos
- Políticas Esenciales de la Organización

Referencias

- Guía de Indicadores para Proyectos de Asociación Pública Privada
- Manual de operación no objetado

Responsabilidades

- Es responsabilidad del o de **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos procedimientos

- **La Dirección Operativa del contratista** es responsable de tener siempre a disposición de la entidad estatal competente y sus representantes autorizados, la última versión no objetada de la totalidad de los documentos citados en el presente

- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a fin de poder confeccionar el **tablero de control de gestión**, realizar la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **reporte mensual de desempeño,** y servir de referencia para los **equipos de re ingeniería de procesos,** integrados por representantes de la entidad estatal competente y del contratista.

8.3.1 Flujogramas del proceso de seguimiento y control para los indicadores de gestión

Sobre la base de la documentación del proceso, manual de operación y los procedimientos en él incluidos, la metodología descripta en el manual de seguimiento y control, y lo integrado al correspondiente programa de evaluaciones, que se sugieren trimestrales para este caso, se elabora la Planilla con la que se realizará ese control se presenta un modelo de planilla de evaluación periódica, la cual se grafica en la parte central superior del flujograma.

La citada Planilla se ejecuta siguiendo los criterios de Selección de Sectores a Controlar que para el caso de “Centros de Atención de Interventoría Externa” resultan del 100%. Una vez con toda la documentación en orden, el o los evaluadores designados por la entidad estatal competente, dan inicio al proceso, planificando su recorrido con la “Planilla de Evaluación”, recorriendo los sectores elegidos para controlar.

Los resultados de la evaluación se registran, en el centro de control, para que siempre estén disponibles para revisión, y con ellos la entidad estatal competente realiza un análisis de los resultados.

De haberse producido “No Conformidades” las mismas también se registran el centro de control.

A la vez, de dicho “Análisis de Evaluación” resulta un necesario análisis de los procesos involucrados, momento del cual pueden resultar dos acciones, una que lleve a la resolución de las citadas no conformidades, y/o que, las conclusiones obtenidas se lleven para trabajo en los grupos de re ingeniería en los que participan tanto la entidad estatal competente, como El contratista.

Gráfico No 5. Flujo grama del proceso de seguimiento y control de mecanismos de seguimiento de las prestaciones

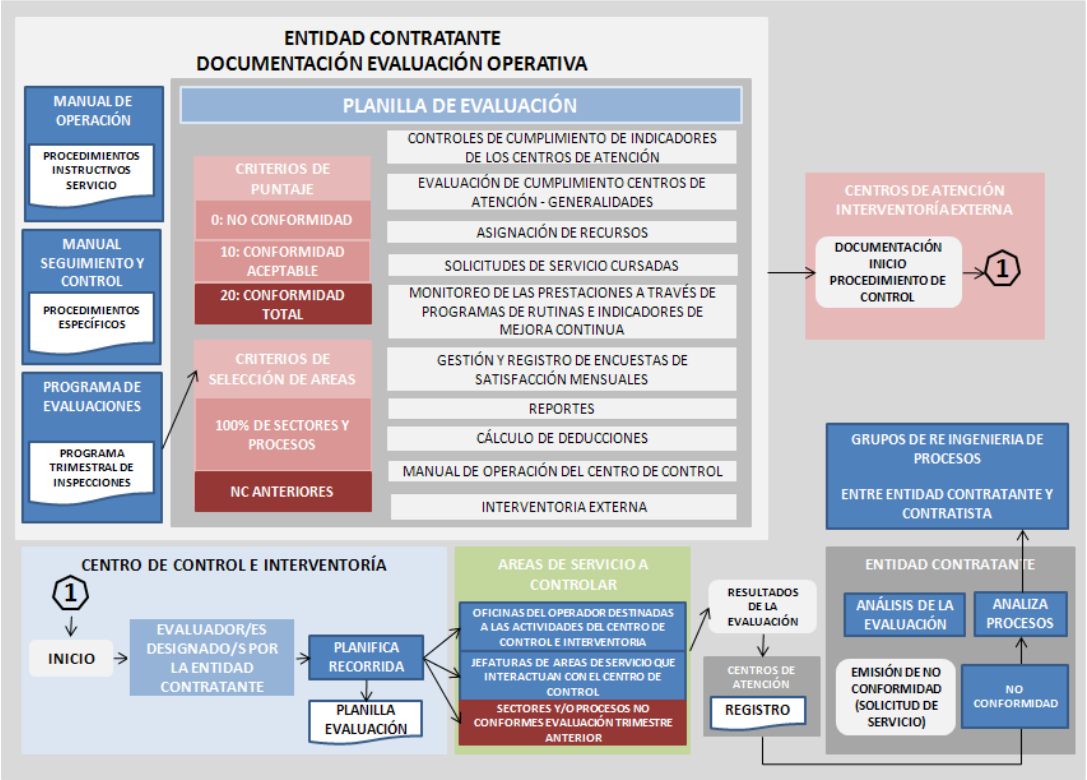
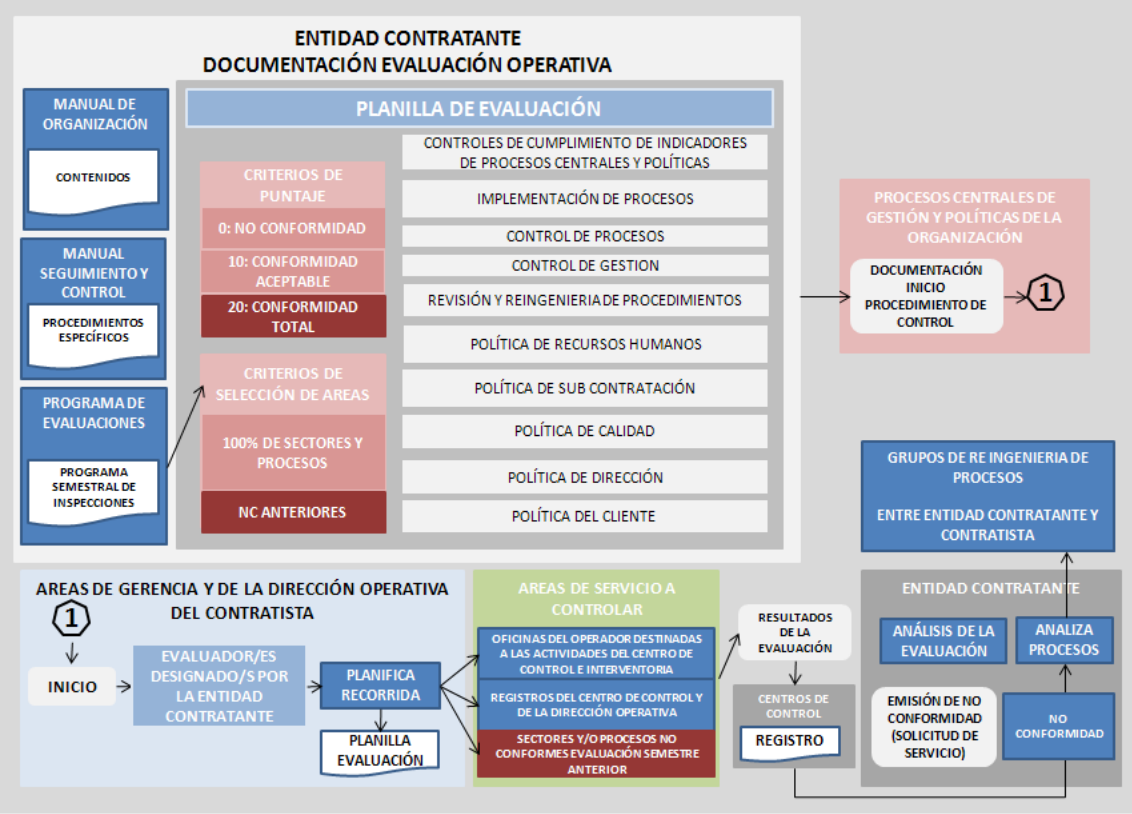


Gráfico No 6. Flujo grama del proceso de seguimiento y control de procesos centrales y políticas esenciales de la organización



8.4 Procedimiento

Documentación

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el seguimiento y control de cumplimiento.

Los **Mecanismo de seguimiento**, se controlan trimestralmente, para lo cual se utiliza:

- Manual de operación no objetado s
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Presente Documento
  - Planilla de evaluación trimestral de mecanismos de seguimiento

- Planilla de no conformidad

Los Procesos Centrales, Implementación de Procesos, Control de Procesos, Control de Gestión, Revisión y Re Ingeniería de Procesos, **y las Políticas Esenciales de la Organización se controlan semestralmente**, para lo cual se utiliza:

- Planillas cuyos modelos se agregan en el presente documento
  - Planilla de evaluación semestral de indicadores de gestión
  - Planilla de no conformidad

Frecuencia de las inspecciones

El proceso de control de indicadores de gestión tiene tres frecuencias mínimas para su desarrollo:

- **Mensual**

  Esta evaluación se realiza de manera indirecta cuando se llevan adelante los controles de cumplimiento de indicadores de servicios (Ver manuales de seguimiento y control de las prestaciones de los servicios que integran el presente paquete documental)

- **Trimestral**

  Establecida para el proceso central de importancia crítica que constituyen los centros de control como mecanismo de seguimiento de las prestaciones.

- **Semestral**

  Establecida para la evaluación de los indicadores de gestión asociados a los procesos Centrales, con la excepción de los correspondientes a los centros de control, ya que se trata de controles que se realizan sobre documentación y registros propios de la dirección operativa de la organización

El representante designado por la entidad estatal competente elabora un programa trimestral / semestral de inspecciones (PI), a fin de poder evaluar el cumplimiento de los indicadores establecidos.

Sectores involucrados en la inspección

Los sectores a evaluar son las áreas, gerencias, piezas administrativas que integran el correspondiente organigrama funcional (No Objetado) de la dirección operativa del contratista, responsables de implementar los procesos centrales y las políticas de la misma.

Se trata de un control fundamentalmente documental y de registros, tal como se detalla en Evaluación y Criterios de Aceptabilidad.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra a inspeccionar es siempre del 100%.

Evaluación y criterios de aceptabilidad

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las planillas de evaluación y control, y dirigirse a las áreas donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichas áreas durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

8.5 Criterios de evaluación de indicadores de implementación de procesos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS – MANUAL DE ORGANIZACIÓN	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista cuenta con Manual de organización no objetado conteniendo:
  • Diseño de la organización de la dirección de operaciones
  - Organigrama
  - Características y descripción de puestos, perfiles profesionales e incumbencias
  - Plantilla de personal profesional
  • Diseño de la organización de la totalidad de las áreas operativas
  - Organigramas
  - Características y descripción de puestos, perfiles laborales e incumbencias
  • Plantilla de Personal de la totalidad de las áreas operativas
• El contratista cumple con lo establecido, en el manual de organización no objetado
• El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el anexo contractual correspondiente, toda modificación de su manual de organización, antes de implementar los cambios pretendidos.
• Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al manual de organización vigente	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las instancias de integración organizacional del contratista y las de la entidad estatal competente • Cuando el contratista no cuenta con manual de organización, organigrama/s funcional/es no objetados y/o plantillas de personal actualizadas para su dirección de operaciones. • Cuando el personal directivo de la contratista, no cumple con lo establecido en el manual de organización no objetado. • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la entidad estatal competente cualquier modificación del manual de organización y/o de su organigrama funcional, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos a estos cuerpos documentales, una vez aprobados.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Implementación. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

	- Cuando el manual de organización, el/los organigrama/s funcional/es y/o las plantillas de personal no se encuentran ajustados y/o actualizados, pero esto no afecte la calidad de la gestión operativa - Todo otro elemento que a su juicio indique baja en la calidad de del proceso de Implementación.
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cuenta con manual de operación no objetado durante toda la vigencia del Contrato
- El contratista cumple con lo establecido, en el manual de operación no objetado durante toda la vigencia del Contrato
- El contratista presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operación, antes de implementar los cambios pretendidos.

  Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de la Implementación de Procesos. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el Manual de Operación no se encuentra actualizado, pero esto no afecta la calidad de la gestión operativa - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la Implementación de Procesos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.6 Criterios de evaluación de indicadores de control de procesos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: CONTROL DE PROCESOS	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL DEL CONTRATISTA – PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista , cuenta con Manuales de Procedimientos de Control y/o Programas de Evaluaciones y Controles No Objetados para la totalidad de los Servicios • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • El contratista cumple con los Procedimientos, Inspecciones y Evaluaciones establecidos en los Manuales y sus correspondientes Programas de Evaluaciones y Controles • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Manuales de Procedimientos de Control, antes de implementar los cambios pretendidos. • Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra a los Manuales de Procedimientos de Control Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando El contratista no cuenta con Manuales y/o Programas de Evaluaciones y Controles No Objetados • Cuando los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control no se registran en el centro de control, y/o no están disponibles para la revisión de la Entidad estatal competente. • Cuando El contratista no cumple con los Procedimientos, Inspecciones y/o Evaluaciones establecidos en los Manuales correspondientes. • Cuando El contratista no presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente los cambios en los procedimientos que pretende implementar y/o cuando una vez no objetados, no los incorpora a los Manuales y/o Programas vigentes.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de la Implementación de Procesos.

	Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los Manuales de Procedimientos de Control del contratista no están actualizados y/o ajustados pero las Evaluaciones se realizan apropiadamente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el SICC pero sus resultados están disponibles para la revisión de la Entidad estatal competente • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la Implementación de Procesos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.7 Criterios de evaluación de indicadores de mecanismos de seguimiento

Nota:

El "Método de Supervisión" de este requerimiento está constituido por la No Objeción del Correspondiente Manual de Operación de centros de control durante el período previo a la iniciación de la operación, en tanto lo que se evalúa en el presente Manual es la calidad de su implementación y funcionamiento.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: MECANIMSO DE SEGUIMIENTO	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO PARA EL MONITOREO DE LAS PRESTACIÓNES **Centro de Control**	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista implementa, **bajo su exclusiva responsabilidad**, un Centro de Control para coordinación de todas las actividades. Dependiendo del área de servicio o Unidad Funcional (longitud de la vía, túneles) se ubicaran centros de control satélites para apoyo del primero. • A través de los Centros de Control la Entidad estatal competente puede **monitorear de forma directa en tiempo real, todas las actividades en tiempo real, Monitoreo del Tránsito, Detección y atención de Accidentes, labores de Operación y Mantenimiento referidas a la prestación de los servicios, etc.** • El Servicio del Centro de Control está disponible en el 100% del tiempo	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando El contratista no implementa, **bajo su exclusiva responsabilidad**, un Centro de Control para coordinación

	de todas las actividades. Dependiendo del área de servicio o Unidad Funcional (longitud de la vía, túneles) se ubicaran Centros de Control satélites para apoyo del primero. • Cuando a través de los Centros de Control la Entidad estatal competente no puede **monitorear de forma directa en tiempo real, todas las actividades en tiempo real, Monitoreo del Tránsito, Detección y atención de Accidentes, labores de Operación y Mantenimiento referidas a la prestación de los servicios, etc.** • Cuando el Servicio del Centro de Control está disponible en el 100% del tiempo
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando se verifica algún incumplimiento de horarios establecidos que no afecte la calidad del Servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL CENTRO DE CONTROL - ASIGNACIÓN DE RECURSOS
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista selecciona y presenta para su no objeción a la Entidad estatal competente el tipo y características técnicas del **software de gestión del centro de control** que debe, como mínimo: • **Gestionar Solicitudes de servicio**, lo que incluye, como mínimo: - **Recibir** dichas solicitudes. - **Asignarles N° de Reporte** de manera automática - **Diligenciar** cada solicitud hacia el servicio involucrado, en cumplimiento de los Procedimientos establecidos en el Manual de operación no objetado - **Permitir el seguimiento** en tiempo real del status de la misma por parte del sector emisor , de la Entidad estatal competente y de los responsables autorizados del contratista, para lo cual explicita las características de las interfaces necesarias

- **Registrar el cierre** de las mismas.

- **Monitorear las prestaciones** programadas de la totalidad de los servicios requeridos.
- **Gestión y Registro de Encuestas de Satisfacción**
- **Emisión de Reportes**

- El software tiene la funcionalidad de **emitir los Reportes** periódicos que permiten establecer si existen elementos para fijar deducciones al Contratista por parte de la Entidad estatal competente, según los requerimientos establecidos en los correspondientes Indicadores de Gestión.
- El contratista provee **Personal especialmente capacitado** para la atención de los Centros de Control
- El contratista designa durante toda la vigencia del Contrato, como **Responsable Coordinador del Centro de Control (Incluyendo los Centros de Control Satélites, si los hubiera) a un Profesional,** con no menos de **Diez (10) años de experiencia comprobable** en funciones similares en Centros de Atención a Usuarios en organizaciones complejas

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando El contratista no selecciona y presenta para su no objeción a la Entidad estatal competente el tipo y características técnicas del software del centro de control que debe, como mínimo responder a los requerimientos establecidos en el Título: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el software del centro de control no tiene la funcionalidad de **emitir los Reportes** periódicos que permiten establecer si existen elementos para fijar deducciones al Contratista por parte de la Entidad estatal competente, según los requerimientos establecidos en los correspondientes Indicadores de Gestión bajo el Título: "Emisión de Reportes" • Cuando El contratista no provee **Personal especialmente capacitado** para la atención de los Centros de Control • Cuando El contratista no designa durante toda la vigencia del Contrato, como **Responsable Coordinador del Centro de Control (Incluyendo los Centros de Control Satélites, si los hubiera) a un Profesional,** con no menos de **Diez (10) años de experiencia comprobable** en funciones similares en Centros de Atención a Usuarios en organizaciones complejas
10. CONFORMIDAD	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de

ACEPTABLE	manera considerable la calidad de prestación. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando se verifica alguna dificultad en el funcionamiento del software del centro de control pero esto no afecta de manera notable la calidad de la prestación - Cuando el personal no es el establecido en la Plantilla de Personal pero esto no afecta la calidad de la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL CENTRO DE CONTROL – SOLICITUDES CURSADAS AL CENTRO DE CONTROL	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• Toda Solicitud de servicio contiene como mínimo los siguientes datos:
 	
  • Los necesarios para identificar el sector o espacio donde se detecta la falla en forma indubitable.
 	
  • Identificación del Servicio al que se refiere.
 	
  • Descripción de la falla
 	
  • Personal responsable
 	
  • Todo otro dato relevante
 	
• Los centros de control reciben todas las solicitudes de servicio que emiten los diferentes sectores, ya se trate de eventos responsabilidad del contratista operador o de la entidad estatal competente.
 	
• Los Centros de Control caracterizan si la Solicitud de servicio se origina en:
 	
  • Falla por Evento Programado
 	
  • Falla por Evento No Programado
 	
• Los Centros de Control atienden cada solicitud de servicio y asignan el correspondiente N° de Reporte de manera automática
 	
• En el centro de control se registran las Solicitudes y quejas de los usuarios, las cuales están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO	• Cuando las solicitudes de servicio no contienen los datos

CONFORMIDAD	necesarios para su correcta gestión • Cuando los Centros de Control no reciben la totalidad de las solicitudes de servicio emitidas por las áreas de servicio, sean o no de responsabilidad del contratista. • Cuando no se caracterizan las solicitudes de servicio según se trate de falla por evento programado, o por evento no programado • Cuando se verifican irregularidades en la asignación del N° de Reporte y/o cuando esta asignación no se realiza de manera automática. • Cuando en el centro de control no se registran las solicitudes y quejas de los usuarios, están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las solicitudes de servicio no contienen alguno de los datos requeridos, pero esto no impacta sobre su eficiente gestión - Cuando la asignación del No de Reporte no se realiza de manera automática, pero si, dentro de los tiempos estipulados, y esto no impacta sobre su eficiente gestión - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE RUTINAS Y DE INDICADORES DE MEJORA CONTINUA
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Programas de Rutinas No objetados para cada Servicio son cargados en el software del centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente. • Los Procedimientos de Control, y los Programas de Evaluación y Control No objetados, integrantes del Sistema de Control de Procesos del contratista, son cargados en el software del centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente

• Los resultados de las Evaluaciones de Control de Procesos son registrados en los Centros de Control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente, en cumplimiento de los Indicadores de Gestión. • Los Indicadores de Mejora Continua son calculados por el Software a partir de la información registrada y monitoreados por los Centros de Control a los fines de permitir el correspondiente seguimiento por parte del Sistema de Control de Gestión que el contratista implementa	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando los Programas de Rutinas No Objetados de los Servicios no son cargados en el software del centro de control y/o no están disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • Cuando los Procedimientos de Control de Procesos del contratista no son cargados en el software del centro de control y/o no están disponibles para la revisión entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no son cargados en el software del centro de control y/o no están disponibles para la revisión de la Entidad estatal competente. • Cuando los Indicadores de Mejora Continua no son calculados por el software del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los Programas de Prestación no contienen la totalidad de los datos requeridos, pero permiten un seguimiento razonable de las prestaciones. - Cuando los Procedimientos de Control de Procesos del contratista no están totalmente actualizados pero su revisión permite un seguimiento razonable. - Cuando se verifica desactualización mínima en el registro de resultados de los procedimientos de control de procesos del contratista - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y REGISTRO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MENSUALES	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• Los Centros de control registran las Encuestas de Satisfacción integrantes del Programa de Encuestas No Objetado, para ser implementadas en las diferentes Áreas y sectores, las que están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.
• Distribuyen mensualmente, a través de la intranet institucional y mediante toda otra modalidad acordada con la Entidad estatal competente, las Encuestas de Satisfacción correspondientes a las diferentes Áreas y sectores.
• Los resultados de las Encuestas de Satisfacción son registrados, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente
• Las Encuestas de Satisfacción incluyen los siguientes datos como mínimo:
  • Identificación del Área y Responsable de origen
  • Identificación de Área y Responsable a la que está dirigida
  • Personal al que está dirigido
  • Fecha y Hora de entrega
  • Fecha y Hora límite para hacer llegar los formularios completados a el centro de control	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se registran en el centro de control las Encuestas de Satisfacción integrantes del Programa de Encuestas No Objetado, o las mismas no están disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando el centro de control no distribuyen mensualmente las Encuestas de Satisfacción, o no lo hacen a través de los medios establecidos por la Entidad estatal competente. • Cuando las Encuestas de Satisfacción no incluyen los datos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las Encuestas no están registradas en el centro de control pero han sido implementadas correctamente y El contratista tiene la información

	disponible para revisión - Cuando las Encuestas han sido gestionada a través de los medios no establecidos, pero de manera satisfactoria. - Cuando las Encuestas no incluyen algún dato menor, que no invalida su objetivo - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio del centro de control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO PARA REPORTES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El Reporte Mensual de Desempeño, que presenta mensualmente incluye como mínimo:
  • Detalle de seguimiento de la totalidad de las Solicitudes de servicio cursadas a el centro de control, conteniendo como mínimo:
  • Cálculo de deducciones asociadas a cada Solicitud de servicio (tanto cuando corresponde deducción, como cuando no corresponde, detallando motivos), en aplicación de las correspondientes fórmulas que establezca el Anexo Contractual de mecanismo de pago.
  • Comparación de su Desempeño con los Indicadores de Mejora Continua (Se integra de manera trimestral)
  • Todo otro dato que se considere relevante.
• El contratista cuenta con Modelo de Reporte Mensual de Desempeño no objetado
• El contratista cumple con lo establecido en el Modelo de Reporte Mensual de Desempeño no objetado
• El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del Modelo de Reporte Mensual de Desempeño, antes de implementar los cambios pretendidos.
  Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra al Modelo de Reporte Mensual de Desempeño vigente.
• El software del centro de control procura un Reporte Mensual que permite reflejar de manera fehaciente el Desempeño de los Servicios contratados, el que está siempre disponible para revisión de la Entidad estatal competente
• El Reporte Mensual de Desempeño, es elaborado y presentado, de acuerdo a las

características y Procedimiento, que para el mismo establezca el correspondiente Anexo Contractual, con base en los datos registrados por El centro de control para dicho período • El centro de control emiten todos los informes y/o reportes pactados contractualmente y los hacen llegar a la Entidad estatal competente en el tiempo y forma establecidos contractualmente • El centro de control emiten todos los informes y/o reportes adicionales **requeridos por la Entidad estatal competente** y los hacen llegar a la misma en un plazo máximo de 48 h.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el Reporte Mensual de Desempeño, que presenta mensualmente no incluye como mínimo los contenidos detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando El contratista no cuenta con el Modelo de Reporte Mensual de Desempeño No Objetado • Cuando El contratista no cumple con lo establecido en el Modelo de Reporte Mensual de Desempeño No Objetado • Cuando El contratista no presenta para su no objeción los cambios que pretende introducir en el Modelo de Reporte Mensual de Desempeño, y/o una vez que dichos cambios han sido no objetados no los incorpora al Modelo de Reporte vigente. • Cuando el Reporte Mensual de Desempeño no refleja de manera fehaciente el Desempeño de los Servicios, y/o éste no está disponible para revisión de la Entidad estatal competente. • Cuando el Reporte Mensual de Desempeño no es elaborado y presentado de acuerdo a las características y Procedimientos establecidos en el Anexo Contractual o no refleja los datos registrados en el centro de control para el período correspondiente. • Cuando se verifican incumplimientos por parte del centro de control en la elaboración de informes o reportes pautados contractualmente, y/o en su entrega a la Entidad estatal competente en tiempo y forma establecidos. • Cuando los informes o reportes adicionales requeridos por la Entidad estatal competente no se entregan en el plazo máximo de 48 h.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación

	Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el Reporte Mensual de Desempeño no contiene algún dato (menor) requerido, pero esto no afecta su función específica. - Cuando el contratista no cuenta con el Modelo de Reporte Mensual actualizado y/o ajustado, pero sus contenidos responden a los requerimientos establecidos para dicho Informe. - Cuando las irregularidades que se verifican en cuanto a la elaboración y/o tiempos relativos a todo tipo de informe requerido por la Entidad estatal competente, son de características menores y se justifican adecuadamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO - CÁLCULO DE LAS DEDUCCIONES	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los datos referidos a tiempos de rectificación, fórmulas de cálculo de deducciones y/o penalidades, y todo otro dato necesario vinculado con los mecanismos de pago establecidos en el correspondiente Anexo Contractual, son cargados en el software del centro de control, o en el software específico no objetado a tales fines, para el cálculo automático de las deducciones referidas a las fallas reportadas. • Los tiempos de rectificación, establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de mecanismo de pago, se aplican a partir de la asignación del N° de reporte.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando los datos referidos a tiempos de rectificación fórmulas de cálculo de deducciones y/o penalidades, y todo otro dato necesario vinculado con los mecanismos de pago establecidos en el correspondiente Anexo Contractual, no son cargados en el software del centro de control, para el cálculo automático de las deducciones referidas a las fallas reportadas. • Cuando los tiempos rectificación, establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de mecanismo de pago, no se aplican a partir de la asignación del N° de Reporte
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de

	manera considerable la calidad de prestación **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las deducciones no han sido calculadas de manera automática por falla del software, pero se verifica su correcto cálculo mediante el análisis de registros de seguimiento de las Solicitudes de servicio y sus soluciones. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio del centro de control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO PARA EL MANUAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El Manual de Operación del centro de control, incluye como mínimo:
 	
  • Explicitación detallada de los Procesos Centrales del centro de control, que incluye como mínimo:
 	
  - **Gestión de Solicitudes de servicio**
 	
  - **Monitoreo de Prestaciones**
 	
  - **Gestión y Registro de Encuestas de Satisfacción**
 	
  - **Emisión de Reportes**
 	
  • La totalidad de los requerimientos establecidos para los Manuales de Operación en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicios, y toda otra indicación establecida en las Bases y sus Anexos Contractuales.
 	
• El contratista cuenta con el Manual de Operación del centro de control no objetado
 	
• El centro de control prestan los servicios en cumplimiento de los procedimientos detallados en el manual de operación no objetado
 	
• El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el anexo contractual correspondiente, toda modificación del manual de operación del centro de control, antes de implementar los cambios pretendidos.
 	
• Una vez no objetada dicha modificación, ésta se integra a los manuales de operación vigentes	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO	• Cuando el Manual de Operación del centro de control no

CONFORMIDAD	cuenta con los requerimientos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando El contratista no cuenta con Manual de Operaciones No Objetado • Cuando el personal del centro de control no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de operación no objetado • Cuando El contratista no presenta para no objeción por parte de la Entidad estatal competente todo cambio que pretende introducir en el Manual de Operación del centro de control y/o cuando una vez no objetado dicho cambio, éste no se incluye en el Manual de Operación vigente.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no cuenta con manual de operación no objetado y/o ajustado para el centro de control pero esto no impacta en la calidad del servicio que se presta. - Cuando los incumplimientos referidos a los procedimientos establecidos en el Manual de Operación del centro de control son menores y no afectan la calidad del servicio que se presta. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO ESTABLECIDOS PARA LA INTERVENTORÍA
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista asume bajo su exclusivo cargo, los gastos de contratación de la Interventoría Externa Independiente que asesora a la Entidad estatal competente • La Interventoría Externa realiza como mínimo, seis (6) veces durante el primer año, y tres (3) veces al año, durante todo el resto del período contractual, auditorías programadas de las prestaciones y de la información y registros correspondientes a la evaluación de los niveles de servicio y al menos cuatro (4) veces al año, durante todo el período contractual, auditorías aleatorias, de la operación y de los registros y procedimientos del sistema.

Los resultados de estas auditorías son informados a la Entidad estatal competente y se presume su efectividad salvo antecedentes probatorios en contrario de que dispone El contratista.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica incumplimiento en los pagos que el contratista debe efectuar periódicamente a la Interventoría Externa. • Cuando se verifica que la Interventoría Externa no realiza las inspecciones de acuerdo a los plazos programados y no objetados por la entidad estatal competente • Cuando los resultados de estas inspecciones o auditorías no son informados en tiempo y forma a la entidad estatal competente, o se verifica error o falsedad en los mismos, mediante registros o comprobantes que obran en poder del contratista.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación de la Interventoría **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando se verifican incumplimientos intrascendentes o debidamente justificados en las fechas y/u horarios Programados para las inspecciones o auditorias por parte de la interventoría, que no afectan de manera relevante sus prestaciones. - Cuando se verifican atrasos irrelevantes o debidamente justificados, en la presentación de los resultados de las Inspecciones o Auditorias - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.8 Criterios de evaluación de indicadores de control de gestión

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: CONTROL DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN DEL CONTRATISTA
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Sistema de Control de Gestión y/o Programa de Control de Gestión del contratista, incluye como mínimo:
  - Procedimiento de recolección, procesado y evaluación de la Información registrada en El centro de control
  - Procedimiento de detección de causas raíces que se aplica al análisis de las No Conformidades
  - Políticas y metodologías que lleva adelante la Dirección de Operaciones del contratista, en virtud de la estrategia establecida por la organización, para el alcance de las metas establecidas
  - Frecuencia de implementación de Evaluaciones a la gestión que asegura la continuidad del proceso de control
  - Pautas de alineación con el Modelo de Gestión de la Entidad estatal competente con el objetivo de tender a una Gestión integrada
- Las Evaluaciones de Control se realizan, como mínimo, cada tres (3) meses.
- Los resultados de las Evaluaciones de Control se registran en El centro de control, como máximo, el 5º día hábil a partir del día de cierre del mes en que dichas Evaluaciones se realizaron.
- El contratista cuenta con Sistema de Control de Gestión y Programa de Evaluaciones no objetados.
- El contratista implementa las Evaluaciones establecidas en cumplimiento de los Procedimientos detallados en el Documento de Control de Gestión no objetado
- El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del Sistema de Control de Gestión, antes que implementa los cambios pretendidos.

  Una vez no objetada dicha modificación, ésta se integra al Documento de Sistema de Control de Gestión vigente

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el Sistema y/o Programa de Control de Gestión del contratista no incluye, como mínimo, los elementos detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando las Evaluaciones de Control no se realizan como máximo cada tres meses. • Cuando los resultados de las Evaluaciones de Control no se registran en el centro de control en el plazo establecido • Cuando el contratista no cuenta con Sistema y/o Programa de Control de Gestión No Objetado, o éstos no están ajustados y/o actualizados • Cuando el contratista no cumple con lo establecido en el

	Sistema y/o Programa de Control de Gestión No objetado • Cuando el contratista no presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente todo cambio que pretende introducir en su sistema y/o programa de control de gestión y/o una vez no objetado dicho cambio el mismo no se integra al sistema y/o programa vigente.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la calidad de implementación de los mecanismos de Control de Gestión **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los resultados de las Evaluaciones de Control no se registran en el centro de control en los plazos establecidos, pero se comprueba fehacientemente que las mismas se realizan correctamente. - Cuando el contratista no cuenta con Sistema y/o Programa de Control de Gestión No Objetado y/o ajustado pero se verifica fehacientemente que el Control de Gestión se lleva adelante correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del Sistema de Control de Gestión
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE IMPLEMENTACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El Programa de Encuestas de Satisfacción enfocado a medir la satisfacción de los distintos tipos de usuarios contiene como mínimo:
  • Contenido
  • Frecuencia
  • Metodología de Implementación
  • Todo otro dato que se considere relevante.
Nota: Los contenidos, frecuencia y metodología de implementación de estas Encuestas son propuestos oportunamente por el contratista, y evaluada su pertinencia por parte la entidad estatal competente en función del tipo de usuario Interno y Externo al que

estén destinados según características de cada proyecto. • El contratista presenta para no objeción a la entidad estatal competente, el último mes de cada año contractual, el correspondiente Programa de Encuestas de Satisfacción elaborado para el año subsiguiente. • El contratista cuenta con Programa de Encuestas de Satisfacción no objetado • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción en cumplimiento del Programa no objetado • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Programa de Encuestas de Satisfacción, antes que implementa los cambios pretendidos. Una vez no objetada dicha modificación, ésta se integra al Programa de Encuestas de Satisfacción vigente	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el Programa de Encuestas de Satisfacción no contiene lo detallado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando El contratista no presenta para la No Objeción de la Entidad estatal competente el Programa Anual de Encuestas de Satisfacción, en los plazos establecidos • Cuando El contratista no tiene Programa de Encuestas de Satisfacción No Objetado • Cuando El contratista no presenta para su No Objeción por parte de la Entidad estatal competente todo cambio que pretende introducir en el Programa de Encuestas de Satisfacción y/o una vez no objetado dicho cambio el mismo no se integra al Programa vigente.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de las Encuestas de Satisfacción **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no cuenta con Programa de Encuestas de Satisfacción ajustado, pero realiza dichas Encuestas en Tiempo y forma - Cuando el resultado de las Encuestas no se registra en el Centro de control pero las mismas se implementan de acuerdo al Programa No Objetado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del Sistema de Control de

	Gestión
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE MEJORA CONTINUA POR PARTE DEL CONTRATISTA	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con rangos de desempeño No Objetados para los Indicadores de Mejora Continua • El contratista mantiene su desempeño dentro de los rangos de desempeño de Mejora Continua No Objetados aceptables • El contratista incluye en el Reporte Mensual de Desempeño la evolución de los Indicadores de Mejora Continua, indicando las medidas correctivas a tomar en caso de estar por debajo del rango inferior establecido.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuenta con rangos de desempeño No Objetados para los Indicadores de Mejora Continua • Cuando El contratista no mantiene su desempeño dentro de los rangos fijados como aceptables por la Entidad estatal competente. • Cuando el contratista no incluye en el reporte mensual de desempeño la evolución de los indicadores de mejora Continua y/o cuando, en caso de corresponder, no indica las medidas correctivas a tomar en caso de estar por debajo del rango inferior establecido como aceptable.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del seguimiento de los Indicadores de Mejora Continua **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no incluye en el Reporte Mensual de Desempeño la evolución de los Indicadores de Mejora Continua, pero se verifica fehacientemente que los mismos están dentro de los rangos aceptables para el período considerado. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del Sistema de Control de Gestión
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.9 Criterios de evaluación de indicadores de reingeniería de procesos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: REVISIÓN Y RE INGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE REVISIÓN Y RE INGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS – METODOLOGÍA / PROGRAMAS	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista cuenta con metodología y/o programa de revisión y reingeniería de Procedimientos establecido en el correspondiente programa de Revisión y Reingeniería de Procedimientos, el que incluye como mínimo:
  • Metodologías diseñadas para establecer gravedad, efecto potencial e índice de riesgo de las fallas detectadas
  • Determinación de acciones correctivas para subsanar fallas detectadas.
  • Procedimientos de Revisión de Políticas
  • Estructuración de Equipos de Re Ingeniería de Procedimientos e Innovación Tecnológica
  • Toda otra información que se considere relevante
• El contratista implementa sus acciones de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos en alineación con las Metodologías y Programa no objetados.
• El contratista presenta anualmente para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación propuesta de las Metodologías de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos o del Programa asociado.
Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra al Documento y Programa vigente.	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando la Metodología y/o Programa de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos del contratista no incluye los elementos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando El contratista no cumple con lo establecido en su Metodología de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos No Objetada • Cuando El contratista no presenta anualmente para su No Objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste para su Metodología de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos y/o Programa asociado y/o una vez obtenida la correspondiente No Objeción no incorpora los cambios a su Metodología y/o Programa

	vigente.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la calidad de implementación de la Metodología y/o Programa de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no cuenta con Metodología y/o Programa de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos No Objetado y/o ajustado pero se verifica fehacientemente que la Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos se lleva adelante correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Revisión y/o Re Ingeniería de Procedimientos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN - PLAN DE ACCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE RESULTADOS POR DEBAJO DE LOS PORCENTAJES FIJADOS POR LOS INDICADORES PARA CADA SERVICIO	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • En el caso de que las Encuestas de Satisfacción arrojan un porcentaje por debajo de los establecidos para cada Servicio en los Indicadores de Servicio, El contratista presenta a la Entidad estatal competente, en un plazo máximo de siete (7) d, después de registrados los resultados de las Encuestas, un Plan de Acción para la corrección o re ingeniería de los procesos involucrados • El contratista implementa las acciones correctivas o de re ingeniería establecidas en el Plan de Acción.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando las Encuestas de Satisfacción arrojan porcentajes por debajo de los establecidos para cada Servicio y El contratista no presenta, en el plazo establecido, el correspondiente Plan de Acción para la corrección o re ingeniería de los procesos involucrados. • Cuando El contratista no implementa las acciones correctivas o de re ingeniería establecidas en el Plan de Acción
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador, y no afectan de manera relevante la re ingeniería de procesos vinculada

	con los resultados de las Encuestas de Satisfacción. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no presenta Plan de Acción, o lo hace fuera del plazo estipulado, pero implementa las acciones correctivas de tal modo que se verifican mejoras en los resultados de las Encuestas del mes subsiguiente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Revisión y/o Re Ingeniería de Procedimientos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE INDICADORES DE MEJORA CONTINUA - PLAN DE ACCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE RESULTADOS POR DEBAJO DE RANGOS ACEPTABLES ESTABLECIDOS PARA CADA SERVICIO	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Si el desempeño de la Contratista se ubica por debajo del rango inferior establecido para los Indicadores de Mejora Continua, el contratista presenta a la Entidad estatal competente, como parte integrante del reporte mensual de desempeño, Plan de Acción para corregirlo. • El contratista implementa el Plan de Acción propuesto.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el seguimiento de los Indicadores de Mejora Continua indica un desempeño por parte del contratista por debajo de los rangos establecidos como aceptables para cada servicio, y ésta no presenta, como parte integrante del Reporte de Desempeño de dicho período, Plan de Acción para rectificar la situación • Cuando El contratista no implementa el Plan de Acción propuesto.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador, y no afectan de manera relevante la re ingeniería de procesos vinculada con los resultados del seguimiento de los Indicadores de Mejora Continua. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no presenta Plan de Acción, o lo hace fuera del plazo estipulado, pero implementa las acciones correctivas de tal modo que se ven mejoras en

	el seguimiento de los Indicadores de Mejora Continua - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Revisión y/o Re Ingeniería de Procedimientos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE INNOVACIÓN Y RE INGENIERÍA

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista administra los recursos necesarios para estructurar de manera permanente, un Equipo Interdisciplinario de Re Ingeniería de Procesos, integrado por Responsables Autorizados del contratista y de la Entidad estatal competente, cuenta con:
  • Datos de los Integrantes propuestos
  • Programa de Reuniones Periódicas No Objetado
  • Metodología de Trabajo Propuesta No Objetada
• El contratista administra los recursos necesarios para estructurar de manera permanente, un Equipo Interdisciplinario de Innovación, integrado por Responsables Autorizados del contratista y de la Entidad estatal competente, cuenta con:
  • Datos de los Integrantes propuestos
  • Programa de Reuniones Periódicas No Objetado
  • Metodología de Trabajo Propuesta No Objetada
• El contratista cumple con el Programa de Reuniones y las Metodologías de Trabajo no objetados para el Equipo de Re Ingeniería de Procesos
• El contratista cumple con el Programa de Reuniones, que se hace llegar como mínimo con una antelación quincenal al Personal o Autoridades convocadas, y las Metodologías de Trabajo no objetadas para el Equipo de Innovación.
• El contratista presenta, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su listado no objetado de Integrantes, Programa de Reuniones y/o Metodologías de Trabajo para el Equipo de Re Ingeniería de Procedimientos.
  Una vez no objetada, cualquier modificación, ésta se integra al Documento no objetado vigente
• El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su listado no objetado de Integrantes,

Programa de Reuniones y/o Metodologías de Trabajo para el Equipo de Innovación Una vez no objetada cualquier modificación, ésta se integra al Documento no objetado vigente	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando El contratista no administra los recursos necesarios para estructurar un Equipo interdisciplinario de Revisión y Re Ingeniería de Procesos, según los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS** • Cuando El contratista no administra los recursos necesarios para estructurar un Equipo Innovación, según los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS** • Cuando El contratista no cumple con el Programa de Reuniones y/o las Metodologías de Trabajo No Objetadas para el Equipo de Re Ingeniería de Procesos • Cuando El contratista no cumple con el Programa de Reuniones y/o las Metodologías de Trabajo No Objetadas para el Equipo de Innovación • Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en Metodologías y/o Programas de Reuniones de Equipos de Re Ingeniería de Procesos y/o de Innovación, antes de implementarlo y/o una vez no objetado un cambio no lo integra a las Metodologías y/o Programas Vigentes.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador, y no afectan de manera relevante el funcionamiento de los Equipos de Re Ingeniería de Procesos y/o Innovación **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no cuenta con Metodologías y/o Programas ajustados y/o actualizados pero se verifica fehacientemente el buen funcionamiento de los Equipos interdisciplinarios de Re Ingeniería de Procesos y/o Innovación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Revisión y/o Re Ingeniería de Procedimientos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.10 Criterios de evaluación de indicadores de las políticas esenciales de la organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE LAS POLÍTICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACIÓN
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DEL CONTRATISTA

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista cuenta con un Documento que contiene su Política de Recursos Humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente, el que incluye como mínimo:
 	
  • Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal
 	
  • Procedimientos de Retención y Desarrollo de Personal
 	
  • Programa de Desarrollo Humano
 	
  • Planes y Programas de Inducción y Capacitación no objetados
 	
  • Propuesta sobre uso de Uniformes, Identificación (credenciales que habiliten ingresar a los diferentes sectores restringidos), y estándares de Higiene Personal para cada Servicio.
 	
  • Todo otro aspecto que considera relevante
 	
• El contratista cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el Documento de Política de Recursos Humanos no objetado.
 	
• El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Política de Recursos Humanos, antes de implementar los cambios pretendidos.
 	
  Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Recursos Humanos vigente.
 	
• El contratista presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Entidad estatal competente:
 	
  • Datos personales
 	
  • Antecedentes Laborales
 	
  • Antecedentes de formación o estudios
 	
  • Antecedentes penales
 	
  • Todo otro dato que la Entidad estatal competente establece
 	
• El contratista cumple con los Planes y Programas de Inducción y Capacitación No Objetados
 	
• El contratista mantiene los reportes de Capacitación e Inducción, completos,

actualizados y disponibles para revisión de la Entidad estatal competente en todo momento.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando El contratista no cuenta con un Documento que contiene su Política de Recursos Humanos No Objetada que incluye como mínimo los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DEL CONTRATISTA** • Cuando El contratista no cumple con lo establecido en su Política de Recursos Humanos No Objetada • Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en su Política de Recursos Humanos, antes de implementarlo y/o una vez no objetado un cambio no lo integra a las Políticas Vigentes. • Cuando El contratista no presenta los requerimientos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DEL CONTRATISTA**, previo a la contratación definitiva para todo aquel personal que trabaje en áreas clave establecidas por la Entidad estatal competente. • Cuando El contratista no cumple con los Planes y Programas de Inducción y Capacitación No Objetados • Cuando El contratista no mantiene los reportes de Inducción y Capacitación, completos, actualizados y disponibles para revisión de la Entidad estatal competente
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la implementación de la Política de Recursos Humanos del contratista **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no tiene Documento de Políticas de Recursos Humanos, actualizado y/o ajustado pero se verifica fehacientemente que la Política antedicha se lleva adelante correctamente. - Cuando El contratista no mantiene los reportes de Inducción y Capacitación actualizados pero se verifica fehacientemente que se cumple con los Programas No Objetados al respecto para la totalidad del Personal - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Política de Recursos Humanos

20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE SUB CONTRATACIÓN	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista cuenta con un Documento que contiene su Política de Sub Contratación, en el que desarrolla sus criterios de alineación al respecto, el que incluye como mínimo:
  • Criterios de Selección de las Empresas Subcontratistas
  • Administración de los Servicios contractuales
  • Modelos contractuales
 	
• El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Sub Contratación no objetado
 	
• El contratista presenta, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Política de Subcontratación, antes que implemente los cambios pretendidos.
 	
Una vez ano objetada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente.	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando El contratista no cuenta con un Documento que contiene su Política de Sub Contratación No Objetada, que incluye los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE SUB CONTRATACIÓN** • Cuando El contratista no cumple con lo establecido en el Documento de Política de Sub Contratación No Objetado • Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en su Política de Sub Contratación, antes de implementarlo y/o una vez no objetado un cambio no lo integra al Documento de Política de Sub Contratación vigente

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la Política de Sub Contratación del contratista. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no tiene Documento de Políticas de Sub Contratación, actualizada y/o ajustada pero se verifica fehacientemente que la Política antedicha se lleva adelante correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Política de Sub Contratación
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE POLÍTICA DE DIRECCIÓN	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta un Documento conteniendo su Política de Dirección No Objetado, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la Dirección de Operaciones. • El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Dirección no objetado • El contratista presenta, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Política de Dirección, antes de implementar los cambios pretendidos. • Una vez no objetada dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando El contratista no cuenta con un Documento que contiene su Política de Dirección No Objetada, que incluye los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE SUB CONTRATACIÓN** • Cuando El contratista no cumple con lo establecido en el Documento de Política Dirección No Objetado • Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en su Política de Dirección, antes de implementarlo y/o una vez No Objetado un cambio no lo integra al Documento de Política de Dirección vigente

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la Política de Dirección del contratista. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no tiene Documento de Políticas de Dirección, actualizada y/o ajustada pero se verifica fehacientemente que la Política antedicha se lleva adelante correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Política de Dirección
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE POLÍTICA DE CALIDAD

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista cuenta con un Documento de Políticas de Calidad que incluye **Plan de Calidad** para la Prestación de los Servicios, el que incluye como mínimo:
 	
  • Metodologías diseñadas para conocer y mejorar la Calidad percibida por los Usuarios
 	
  • Metodología de Implantación del Modelo de Calidad:
 	
  • Responsables
 	
  • Herramientas e Incentivos
 	
  • Plan de Acción
 	
  • Cultura y Formación en Calidad
 	
  - Programa de Capacitación
 	
  • Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Calidad
 	
  - Objetivos Anuales de Calidad
 	
  - Auditorias y sistemas de evaluación interna y externa
 	
  - Reportes Anuales
 	
  • Programa de Certificaciones
 	
  • Gestión de Riesgos
 	
  • Modelo de Sustentabilidad Responsable
 	
• El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política

de Calidad y Plan de Calidad No Objetado

- El contratista presenta, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Plan de Calidad, antes de implementar los cambios pretendidos.

  Una vez No Objetada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente

- El contratista presenta a la Entidad estatal anualmente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, un Documento con sugerencias y propuestas, destinadas a la mejora continua de su Política de Calidad.

- El contratista obtiene, dentro del primer año a partir del Inicio de Operaciones, la acreditación y certificaciones de calidad nacionales e internacionales (certificaciones ISO), para sus Servicios.

  Las mismas se mantienen durante toda la vigencia del Contrato.

- El contratista obtiene, dentro del primer año a partir del Inicio de Operaciones, la acreditación y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO), en materia ambiental aplicable a los servicios.

  Las mismas se mantienen durante toda la vigencia del Contrato.

- El contratista obtiene, dentro de los dos (2) años, a partir del Inicio de Operaciones, la certificación LEED, Nivel Plata (o similar) referidas a Operación y Mantenimiento.

  La misma se mantiene durante toda la vigencia del Contrato.

- El contratista incluye en sus Programas de Evaluación y Control de los Servicios, procedimientos destinados a asegurar que la prestación de los mismos se realiza de conformidad con las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO, LEED, etc.).

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando El contratista no cuenta con un Documento que contiene su Política de Calidad No Objetada, que incluye los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD** • Cuando El contratista no cumple con lo establecido en el Documento de Política Calidad No Objetado • Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en su Política de Calidad, antes de implementarlo y/o una vez No Objetado un cambio no lo integra al Documento de Política de Calidad vigente • Cuando El contratista no presenta anualmente un Documento con sugerencias y propuestas, destinadas a la mejora continua de su Política de Calidad.

	• Cuando El contratista no obtiene, en el plazo establecido, y/o no mantiene las certificaciones de calidad detalladas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD** • Cuando El contratista no obtiene, en el plazo establecido, y/o no mantiene las certificaciones de calidad detalladas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD**, en materia ambiental aplicable a los servicios. • Cuando El contratista no obtiene, en el plazo establecido, y/o no la mantiene, la certificación LEED establecida en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD**, referida a operación y mantenimiento. • Cuando El contratista no incluye en sus Programas de Evaluación y Control de los Servicios, procedimientos destinados a asegurar que la prestación de los mismos se realiza de conformidad con las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO, LEED, etc.).
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la Política de Calidad del contratista. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando El contratista no tiene Documento de Políticas de Calidad, actualizado y/o ajustado pero se verifica fehacientemente que la Política antedicha se lleva adelante correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Política de Calidad
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.11 Planillas

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

8.11.1 Modelo de planilla de evaluación trimestral de los mecanismos de seguimiento

Planilla de Evaluación de Mecanismos de Seguimiento para el Monitoreo y Registro de Prestaciones					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		**%**	**ÁREAS Y PROCESOS A CONTROLAR**		
TODAS LAS ÁREAS, SECTORES Y PROCESOS		**100**			
NO CONFORMIDADES ANTERIORES					
TOTAL		**100**			

CRITERIOS DE PUNTAJE			
0: NO CONFORMIDAD	**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**	**20: CONFORMIDAD TOTAL**	
PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **<u>Nota:</u> Se siguen los criterios establecidos en el Punto:** **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD**	**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**
CENTROS DE ATENCIÓN GENERALIDADES			
ASIGNACIÓN DE RECURSOS			
SOLICITUDES DE SERVICIO			
MONITOREO DE PRESTACIONES A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE RUTINAS E INDICADORES DE MEJORA CONTINUA			
ENCUESTAS DE			

Planilla de Evaluación de Mecanismos de Seguimiento para el Monitoreo y Registro de Prestaciones			
REPORTES			
CÁLCULO DE DEDUCCIONES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL			
AUDITORIA EXTERNA			

8.11.2 Modelo de planilla de evaluación trimestral de los procesos centrales y las políticas esenciales de la organización

Planilla de Evaluación de Procesos Centrales y Políticas de la Organización					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		**%**	**ÁREAS Y PROCESOS A CONTROLAR**		
TODAS LAS ÁREAS, SECTORES Y PROCESOS		**100**			
NO CONFORMIDADES ANTERIORES					
TOTAL		**100**			
CRITERIOS DE PUNTAJE					
0: NO CONFORMIDAD		**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**		**20: CONFORMIDAD TOTAL**	

Planilla de Evaluación de Procesos Centrales y Políticas de la Organización			
PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **<u>Nota:</u> Se siguen los criterios establecidos los siguientes Puntos:** **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD**	**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**
	6.5.1. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS		
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS			
	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DE CONTROL DE PROCESOS		
PROGRAMAS			
	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN		
SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN			
IMPLEMENTACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN			
SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE MEJORA CONTINUA			
	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DE REVISIÓN Y RE INGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS		

Planilla de Evaluación de Procesos Centrales y Políticas de la Organización			
METODOLOGÍA DE REVISIÓN Y RE INGENIERÍA			
PLAN DE ACCIÓN PARA CORRECCIÓN DE RESULTADOS POR DEBAJO DE PORCENTAJES ESTABLECIDOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN			
PLAN DE ACCION PARA LA CORRECCIÓN DE RESULTADOS POR DEBAJO DE LOS RANGOS ACEPTABLES DE INDICCADORES DE MEJORA CONTINUA			
	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DE POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN		
POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS			
POLÍTICAS DE SUB CONTRATACIÓN			
POLÍTICAS DE CALIDAD			
POLÍTICAS DE DIRECCIÓN			

Planilla de Evaluación de Procesos Centrales y Políticas de la Organización			
POLÍTICAS DE CLIENTE			

8.11.3 Modelo de planilla de no conformidad

Planilla de No Conformidad				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9. Manual de seguimiento y control de los servicios para proyectos de infraestructura hospitalaria

9.1 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de operación del recurso físico

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral**, para Edificaciones de Salud (Hospitales)

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral** que comprende los siguientes Servicios:

- **Gestión de la Operación del Recurso Físico, sus Sistemas, Instalaciones y Equipos**
- **Mantenimiento de la Infraestructura en General**
    - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores
    - Terminaciones Interiores y Exteriores
    - Carpinterías, ventanas, vidrios
    - Cubiertas, canaletas, desagües pluviales
    - Baños
- **Mantenimiento de Mobiliario Fijo y Móvil**
- **Mantenimiento de las Instalaciones, Sistemas y Equipos**

- Instalación y Equipamiento de Sistema de Energía e Iluminación Artificial
- Instalación y Equipamiento del Sistema de Corrientes Débiles
    - Subsistema de Cableado Estructurado y Telecomunicaciones
    - Subsistema de Megafonía. Llamado de pacientes y Sonorización
    - Subsistema de Alarma de Paro
    - Subsistema de Llamado de Enfermera
    - Subsistema de Turno Magnético, Señalización electrónica
    - Sistema de Circuito Abierto de TV y Cable- Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)
    - Instalación y Equipamiento del Sistema de Seguridad Tecnológica
- Instalación y Equipamiento del Sistema de aguas
    - Subsistema de Agua Potable
    - Subsistema cloacal, subsistema pluvial
    - Subsistema de riego
    - Subsistema de aguas tratadas
- Instalación y Equipamiento del Sistema de Gas Combustible
- Instalación y Equipamiento del Sistema de Climatización
- Instalación y Equipamiento del Sistema Contra Incendio
- Instalación y Equipamiento de los Sistemas de Transporte Vertical y Horizontal
- Mantenimiento y operación del Sistema Control Centralizado (SACC)
- Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Gases Clínicos
- Instalación y Equipamiento del Sistema de Correo Neumático
- Sistema de Señalización No Electrónica

- **Mantenimiento de exteriores, áreas verdes y paisajismo**
- **Reposición Integral de Mobiliario y Equipos**
- **Control de Mantenimiento de Locales**
- **Suministro de Servicios Públicos**
- **Condiciones Ambientales (Incluye iluminación, ventilación, control de ruido)**

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales)**
- **Manual de Operación del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual de Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral No Objetado.
- Planilla de Evaluación Mensual. Punto: **Modelo General de Planillas de Evaluación** del presente Documento.
    - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral
    - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Controles hace posible que al menos una vez por semestre, la **totalidad del recurso físico, infraestructura, sus instalaciones, sistemas y equipos, áreas exteriores, mobiliario y la gestión de operación correspondiente** de todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato, hayan sido chequeados.

Hay sectores donde la totalidad del recurso físico, infraestructura, instalaciones, mobiliario, son chequeados todos los meses, tales como Áreas de Diagnóstico y Tratamiento de Pacientes, Accesos Principales, Salas de Espera, Áreas con Atención a pacientes y Visitantes, Oficinas Administrativas, Cocina, etc. y otros, cuya importancia relativa es inferior y su control puede distanciarse, Áreas de servicio, Exteriores, etc.

De la misma manera, hay equipos que son chequeados todos los meses, tal es el caso de los Grupos electrógenos, otros sistemas de respaldo de energía, sistemas de soporte de vida, calderas en periodos invernales, Aire acondicionados en periodos de verano, sistemas y equipos de seguridad y vigilancia, elevadores, etc., y otros cuyo control podrá distanciarse.

Así mismo los elementos estructurales son chequeados después de cada sismo.

En las inspecciones se incluye un porcentaje de sectores observados como **"no conformes"** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios. Dicha selección se realiza también tomando como referencia la importancia relativa de dichos sectores en la operatividad de la Institución

La composición de la muestra a inspeccionar se elabora según el siguiente criterio:

- **15 % Instalaciones, equipos o sistemas esenciales**: Grupos electrógenos, UPS, sistemas de soporte de vida, elevadores, instalaciones de seguridad, Sistema Automático de Control Centralizado, Suministro de Servicio Público, etc.
- **25 % Instalaciones, equipos o sistemas medianamente críticos**: tableros sectoriales, luminarias, equipos de aire acondicionado, etc.
- **50 % Instalaciones, equipos o sistemas no críticos**: Carpinterías, acabados, áreas exteriores, pavimentos, etc.
- **10 % Situaciones observadas como "no conforme" el mes anterior**

Nota:
Estos criterios están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar está dado **de acuerdo a la complejidad del recurso físico involucrado y su utilización específica o prioridad de uso.**

El tamaño de la muestra puede ser modificado por el Representante de la Entidad estatal competente, en función de la evolución del proceso de la prestación del servicio medido a través de los Indicadores, pero en principio, **mensualmente abarca el 20 % de los Sectores del Proyecto**

Las recorridas se establecen de acuerdo al tamaño de la muestra seleccionada. El responsable de la inspección recorre los sectores funcionales observando las características del estado de la infraestructura y del servicio de mantenimiento prestado.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Control y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas están mal elaboradas, o desactualizadas. • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Seguimiento y Control. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del proceso de Seguimiento y Control.
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS,

REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple **las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes** que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral

• El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral. • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: o Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecta la calidad del servicio prestado o Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en

	la calidad de prestaciones del Servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista provee personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente.
• El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados:
  • Organigrama Funcional del Servicio
  • Plantilla de Personal
  Conteniendo como mínimo:
  • Nombre del Cargo
  • Datos del Personal
  • Cantidad
  • Turnos de Trabajo
  • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
i. El personal del servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral.
  cumple con los siguientes requerimientos:
  • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente)
  • No tener antecedentes penales
  • Contar con Registro de Capacitación actualizado
  • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso.
  • Uso de Identificación establecida
  • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.
  • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene
  • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.)
  • Uso de casco de protección(cuando la tarea así lo requiera
  • Uso de guantes de protección contra riesgos mecánicos
  • Tapaboca protector (cuando la tarea así lo requiera)
  • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera)
  • Calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera)
  • Protección auditiva(cuando la tarea así lo requiera)
 	
  • Cinturones de seguridad (cuando la tarea así lo requiera)
  • Protección lumbar	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de

	calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente
• El contratista provee entre otros y sin limitarse los siguientes elementos:
  • Tapiales
  • Andamios
  • Equipos de medición
  • Maquinarias
  • Equipos y aparatos necesarios para el trabajo.
  • Materiales, accesorios
• El contratista cuenta con espacios y talleres específicos y acordes a la envergadura del proyecto, y en óptimo estado de mantenimiento y limpieza, para realizar el

mantenimiento de elementos de la infraestructura y del mobiliario que requieran ser trasladados para realizar las tareas de reparación y/o mantenimiento • El Servicio Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control • El contratista cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, para el Servicio.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se verifica suficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas, Equipos y elementos necesarios detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, para realizar las tareas del Servicio • Cuando el servicio no cuenta con espacios y talleres específicos y acordes para realizar las tareas de reparación y/o mantenimiento. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control • Cuando el Servicio no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: ○ Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. ○ Cuando los espacios y talleres no están en óptimas condiciones, pero esto no afecta la calidad del servicio. ○ Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, pero los insumos utilizados cumplen con la Normativa Legal Vigente y esto no afecta la calidad del servicio. ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROVISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con el aprovisionamiento de los insumos, herramientas y equipos necesarios para el Servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato. • El contratista provee un alto nivel de calidad de los insumos, materiales, accesorios necesarios para el Servicio mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como "primeras marcas" reconocidas en el mercado local. • El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, materiales, accesorios, herramientas y equipos del Servicio • El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos, materiales, accesorios, herramientas y equipos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y aseo las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos, materiales, equipos, herramientas del Servicio • Todos aquellos insumos, materiales, equipos, en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines • El contratista cumple con óptimas condiciones de mantenimiento, orden, aseo, grado de humedad, temperatura, y otras condiciones exigidas por los fabricantes, de los depósitos de insumos, materiales, equipos del Servicio • Los insumos, herramientas y equipos del Servicio, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y aseo, y bajo llave a cargo de Personal Responsable • El contratista cumple con el óptimo estado de mantenimiento, aseo y etiquetado de los envases de distintos productos químicos utilizados por el servicio • El contratista controla permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del servicio, especialmente los nocivos y peligrosos • El contratista realiza mantenimiento, aseo de estanterías y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos, materiales, herramientas y equipos. • Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos que han sido retirados de su envase original. • Se utiliza un software de gestión de stocks que permite llevar al día el stock de materiales, insumos, herramientas y equipos.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifican interrupciones o cambios en el abastecimientos de materiales, insumos, herramientas y/o equipos, que desmejoran las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica una desmejora del nivel de calidad de los insumos por el reemplazo en el uso de productos

	identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local. • Cuando el contratista no cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, materiales, herramientas y equipos del Servicio • Cuando la Contratista no realiza las tareas de recepción y descarga de insumos, materiales, equipos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando los insumos, materiales, equipos, en los que se detectan anomalías no son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines • Cuando los depósitos de insumos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, grado de humedad, temperatura y ordenamiento • Cuando la los insumos, materiales, equipos, utilizados no se almacenan en los depósitos sectoriales destinados a tal fin, o el orden, identificación y aseo de los mismos no es óptimo, o se verifica que éstos no están bajo llave a cargo de personal Responsable del Servicio • Cuando se verifica la existencia de envases de distintos productos utilizados por el Servicio en malas condiciones de mantenimiento: falta de identificación, abolladura, falta de tapas, etc. • Cuando se verifica la existencia de productos con fechas de vencimiento caducadas, especialmente en aquellos peligrosos o nocivos • Cuando se verifica mal estado de mantenimiento, aseo de estanterías u otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos, materiales, equipos, herramientas • Cuando se verifica mal estado de los recipientes donde se almacenan todos aquellos insumos que hayan sido retirados de su envase original (falta de hermeticidad, suciedad, falta de etiqueta identificadora con fecha de caducidad, etc.) • Cuando no se utiliza un software de gestión de stocks
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de insumos, materiales, herramientas y/o equipos del Servicio, o las tareas relativas a estos procesos no se realizan exclusivamente en las áreas destinadas a descarga o estiba temporal, pero esto no afecta la calidad de

	prestación del servicio - Cuando los depósitos, estanterías u otro equipamiento destinado al almacenaje de insumos, herramientas y/o equipos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, grado de humedad, temperatura y ordenamiento, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando el software de control de stock no se encuentre actualizado pero esto no afecte la provisión, reposición o el stock mínimo del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTION DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para cumplir con el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas, equipamiento estándar y de seguridad
• El contratista realiza las prestaciones de rutinas diarias de chequeo del buen funcionamiento y puesta en marcha (cuando corresponda), de las Instalaciones, Sistemas, Equipamiento Estándar y de Seguridad, en concordancia con el Programa de Rutinas Mensuales no objetado.
• El contratista realiza rutinas de chequeo, como mínimo cada cuatro (4) horas, de los parámetros del Sistema de Control Central Automatizado de las siguientes instalaciones:
  • Instalación Eléctrica: Sistemas de Distribución, Iluminación, Corrientes Débiles
  • Instalación Hidrosanitaria: Sistemas de Agua, Drenaje y Servicios sanitarios, Plantas de Tratamiento, etc.
  • Instalación de Aire Acondicionado y/o calefacción
  • Instalación de Gas y/o de cualquier otro combustible según los requerimientos del proyecto definitivo.
  • Instalación de Gases Clínicos
  • Subsistema de correo neumático
  • Alarmas
  • Sistemas Contra Incendio
  • Sistemas de Seguridad y Vigilancia
  • Otros definidos en el Proyecto Definitivo
• El contratista realiza, una vez por día, como mínimo dos (2) horas antes del comienzo de las actividades diarias de la Institución, o en los horarios establecidos para cada proyecto, una recorrida general por los sectores y/o espacios del proyecto, verificando el correcto funcionamiento de las Instalaciones, Sistemas y Equipamiento y /o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponden.
• Con base en los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del Sistema de

Control y de la recorrida, el contratista realiza las acciones correctivas necesarias para restablecer en un tiempo máximo de treinta (30) minutos, el correcto funcionamiento de todo sistema, instalación o equipo del proyecto	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para cumplir con el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas, equipamiento estándar y de seguridad • Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de chequeo del buen funcionamiento y puesta en marcha (cuando corresponda), de las Instalaciones, Sistemas, Equipamiento Estándar y de Seguridad, en concordancia con el Programa de Rutinas Mensuales no objetado • Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de chequeo como mínimo cada cuatro (4) horas, de los parámetros del Sistema de Control Central Automatizado de las instalaciones detalladas en el apartado anterior. • Cuando el contratista no realiza la recorrida general por los sectores y/o espacios del proyecto, verificando el correcto funcionamiento de las Instalaciones, Sistemas y Equipamiento y /o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponden. • Cuando el contratista no realiza las acciones correctivas necesarias surgidas de la recorrida realizada para restablecer en un tiempo máximo de treinta (30) minutos, el correcto funcionamiento de todo sistema, instalación o equipo del proyecto
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista realiza en forma no metódica la coordinación, administración u organización de las actividades, pero esto no entorpece el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas, equipamiento estándar y de seguridad - Cuando las rutinas de chequeo, no se realizan en forma exhaustiva, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Cuando las rutinas de chequeo de los parámetros del Sistema de Control no se realizan metódicamente pero esto no afecta la calidad del servicio. - Cuando el contratista no realiza la recorrida general diaria en los horarios establecidos, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en

	la calidad de prestaciones del Servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (Aplica a todos los rubros o servicios implicados) - GENERALIDADES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista cumple con un Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral de todos los espacios interiores y exteriores, de alta calidad, oportuno y proactivo, asegurando la plena disponibilidad de los componentes involucrados y las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, condiciones de imagen y seguridad definidas en el proyecto definitivo, así como la prevención de fallas posibles, teniendo como premisa la seguridad operativa del Hospital y la no afectación de las áreas críticas mediante el cumplimiento de los Programas de Mantenimiento Preventivo y de los Procedimientos Correctivos y de Contingencia, correspondientes.
• El contratista mantiene seguros todos los espacios donde se realizan rutinas de Mantenimiento durante la realización de dichas actividades
• El contratista coloca señalización aprobada en el sector donde se realizan las tareas antes de comenzar las actividades, se mantiene durante las mismas y se retira una vez finalizada
• El contratista deja en óptimas condiciones de seguridad, aseo, funcionalidad y operación todos los espacios donde se ejecutan tareas de Mantenimiento
• En caso de que las actividades de Mantenimiento Preventivo Programado, afecten la operación y funcionalidad del Hospital y sus usuarios, el contratista solicita al representante autorizado de la Entidad estatal competente, el correspondiente Permiso para Trabajar.
• El contratista verifica y gestiona las garantías de materiales, accesorios, equipos, mobiliario, y de todo otro elemento componente de la infraestructura
• El contratista registra en el sistema informático los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, con el objetivo de elaborar el historial correspondiente, indicando mínimamente:
  • Responsables de la tarea realizada
  • Horas hombre asignadas a la actividad
  • Especificaciones de las Tareas de mantenimiento realizadas
  • Materiales, repuestos, insumos utilizados
  • Resultados obtenidos
  • Desempeño y requerimientos históricos de mantenimiento
  • Otra información relevante
• El contratista entrega al Representante de la Entidad estatal competente establecido, quince (15) días antes de finalizado cada mes contractual, un Cronograma de las Actividades de Mantenimiento a realizar, el mes subsiguiente, en los distintos sectores Funcionales y Espacios interiores y exteriores que incluya como mínimo:
  • Descripción de actividades de Mantenimiento en congruencia con el Programa de Mantenimiento Preventivo no objetado

• En caso de modificaciones con lo establecido en el Programa de Mantenimiento Preventivo no objetado, indicación de horarios propuestos, alcances de todo tipo de cambios (Personal a cargo, procedimientos, etc.) • Solicitud de permisos de trabajo • Toda otra información que sea relevante • El contratista realiza y completa las Actividades de Mantenimiento según los turnos, y horarios de Acceso acordados, para cada sector o área de actividad, excepto cuando la Entidad estatal competente lo solicite o autorice de manera diferente • El contratista provee el Servicio sin interrumpir las actividades habituales y de acuerdo a la disponibilidad de los sectores y espacios interiores y exteriores. • El contratista realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diarias de Inspección, control y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario. • El contratista entrega Equipos y/o Mobiliario sustitutos, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• El contratista no cumple con los Programas de Mantenimiento Preventivo y de los Procedimientos Correctivos y de Contingencia, por lo tanto no asegura la plena disponibilidad de los componentes involucrados y las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, condiciones de imagen y seguridad definidas en el proyecto definitivo. • El contratista no mantiene seguros los espacios donde se realizan rutinas de Mantenimiento durante la realización de dichas actividades • El contratista no coloca señalización aprobada en el sector donde se realizan las tareas antes de comenzar las actividades, o no las mantiene durante las mismas • El contratista no deja todos los espacios donde se ejecutan tareas de Mantenimiento en óptimas condiciones de seguridad, aseo, funcionalidad y operación • El contratista no registra en el sistema informático los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, con el objetivo de elaborar el historial correspondiente, indicando mínimamente los datos detallados en el apartado anterior. • El contratista no entrega al Representante de la Entidad estatal competente en los tiempos establecidos, un Cronograma de las Actividades de Mantenimiento a realizar, el mes subsiguiente, en los distintos sectores Funcionales y Espacios interiores y exteriores que incluya mínimamente los datos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**. • El contratista no realiza ni completa las Actividades de Mantenimiento según los turnos, y horarios de Acceso acordados, para cada sector o área de actividad, excepto cuando la Entidad estatal competente lo solicite o autorice

	de manera diferente • El contratista interrumpe las actividades habituales de los sectores y espacios interiores y exteriores para realizarlas tareas del Servicio • Cuando el contratista no realiza actividades diarias de Inspección, control y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc. • Cuando la Contratista no entrega Equipos y/o Mobiliario sustitutos, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el incumplimiento de las actividades de Mantenimiento Preventivo y de los Procedimientos Correctivos y de Contingencia, no afecte las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, condiciones de imagen y seguridad - Cuando la señalización colocada es insuficiente, pero no se afecta la seguridad de los usuarios - Cuando el contratista no registra en el sistema informático los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, en el tiempo acordado o lo realiza en forma parcial. - Cuando el contratista entrega al Representante de la Entidad estatal competente con posterioridad a los tiempos establecidos el Cronograma de las Actividades de Mantenimiento a realizar el mes subsiguiente - El contratista no realiza ni completa las Actividades de Mantenimiento según los turnos, y horarios de Acceso acordados, para cada sector o área de actividad, pero esto no afecta a las actividad de los mismos o haya sido acordado con los responsables de cada área - Cuando los equipos y/o mobiliario sustituto no sea entregado pero este no afecte la actividad del sector ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA GENERAL **<u>NOTA</u>: Cuando existan incumplimientos condicionados por las características del recurso físico y o de la infraestructura de las instalaciones y las mismas no hayan sido objetadas en el periodo de proyecto y construcción no serán consideradas como NO CONFORMIDADES**	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE OBRA GRUESA, ELEMENTOS ESTRUCTURALES INTERIORES Y EXTERIORES	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con las condiciones establecidas en la Ley 400 de 1997, para construcciones sismo resistentes y con el Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente NSR-10 • El personal del servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma al menos una vez por semestre • El personal del servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma cuando se produzca sismo de magnitud igual o superior a 5 grados de la escala Mercalli • El contratista mantiene los elementos estructurales a fin de que los mismos mantengan sus propiedades estructurales de construcción, así como todos los elementos de protección definidos en el Proyecto definitivo	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con las condiciones establecidas en la Ley 400 de 1997, para construcciones sismo resistentes y con el Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente NSR-10 • Cuando el personal del servicio no realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma al menos una vez por semestre • Cuando el personal del servicio no realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma cuando se produzca sismos de magnitud igual o superior a 5 grados de la escala Mercalli • Cuando la revisión realizada por el Servicio no haya detectado las falla producidas en los elementos estructurales de construcción
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las fallas no detectadas en las Inspecciones no impliquen peligro en la calidad de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE TERMINACIONES INTERIORES Y EXTERIORES	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El personal del servicio realiza inspecciones quincenales en los elementos de terminación interiores de piso, escaleras, revestimientos, y sus elementos constitutivos • El personal del servicio realiza inspecciones semestrales como mínimo, en los elementos de terminación exteriores de fachada, veredas, calzadas y sus elementos constitutivos • El contratista repone o repara los diferentes tipos de terminaciones en caso de que sus elementos constitutivos presenten defectos, riesgo de desprendimiento o comprometan la continuidad de la superficie y/o la seguridad de las personas. • El contratista realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el Proyecto Definitivo • El contratista reemplaza paños o superficies completos de los elementos de terminación, a fin de lograr la continuidad formal y estética de los mismos • El contratista realiza vías provisorias a causa de reparación de pisos, que contemplan las condiciones mínimas establecidas para personas con discapacidad, por la Ley Colombiana 361 de 1997, Cap. II y las Normas Técnicas Colombianas vigentes y la Resolución del Ministerio de Salud Nº4445 de 1996 y Nº14861 de 1985. • El personal del servicio realiza la pintura integral de muros y carpinterías, al menos, cada 3 años • El contratista procede, en un tiempo máximo de una (1) hora analizar las causas de la aparición de humedad en muros, pisos u otros elementos componentes de la infraestructura, a realizar un informe técnico y a elaborar el cronograma de acciones tendientes a solucionar la causa y los daños provocados.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se realizan las inspecciones de las terminaciones interiores y exteriores en los tiempos establecidos en el apartado anterior • Cuando el contratista no realiza la reposición o reparación de diferentes tipos de terminaciones en caso de que sus elementos constitutivos presenten defectos, riesgo de desprendimiento o comprometan la continuidad de la superficie y/o la seguridad de las personas. • Cuando el contratista no realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el Proyecto Definitivo • Cuando el contratista no realiza el cambio o reemplaza paños o superficies completos de los elementos de terminación, a fin de lograr la continuidad formal y estética de los mismos • Cuando el contratista no cumple en las vías provisorias a causa de reparación de pisos, las condiciones mínimas establecidas para personas con discapacidad, por la Ley Colombiana 361 de 1997, Cap. II y las Normas Técnicas

	Colombianas vigentes y la Resolución del Ministerio de Salud Nº4445 de 1996 y Nº14861 de 1985. • Cuando no se realiza la pintura integral de muros y carpinterías, en los períodos establecidos • Cuando el contratista haga caso omiso o no detecte la aparición de humedad en muros, pisos u otros elementos componentes de la infraestructura y no proceda, a realizar un informe técnico y a elaborar el cronograma de acciones tendientes a solucionar la causa y los daños provocados en los tiempos mencionados.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Garantizar la seguridad de los usuarios. - Garantizar la disponibilidad de los espacios - Garantizar las características formales y el nivel estético de las terminaciones y de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE CARPINTERÍAS, VENTANAS, VIDRIOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El personal del servicio realiza como mínimo inspecciones mensuales del estado y funcionamiento de las puertas, ventanas, persianas y sus elementos constitutivos • El personal del servicio repone los vidrios dañados en un plazo no mayor a las 24 horas contadas a partir da la solicitud del requerimiento en el centro de control • El personal del servicio retira los vidrios quebrados en un tiempo no superior a 1 hora contada desde la solicitud del requerimiento en el centro de control	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se realizan las inspecciones del estado y de las puertas, ventanas, persianas y sus elementos constitutivos en los tiempos establecidos en el apartado anterior • Cuando el contratista no repone los vidrios en los tiempos establecidos en el apartado anterior • Cuando el contratista no retira los vidrios quebrados en un tiempo no superior a 1 hora contada desde la solicitud del requerimiento en el centro de control
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Garantizar la seguridad de los usuarios. - Garantizar la disponibilidad de los espacios - Garantizar las características formales y el nivel estético de las terminaciones y de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE TECHOS, CUBIERTAS, CANALETAS, DESAGÜES PLUVIALES	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista realiza limpieza de cubiertas y todos sus elementos componentes, con una frecuencia mínima semestral • El personal del servicio aplica pinturas en las cubiertas, techos y sus elementos componentes donde corresponda, según el Proyecto Definitivo, con la frecuencia establecida por el fabricante para cada caso • El Personal de Servicio realiza la revisión de la impermeabilización de las cubiertas y el sellado de las juntas con una frecuencia mínima semestral • El Personal de Servicio limpia y mantiene las canaletas y desagües pluviales con una frecuencia mínima mensual	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se realizan la limpieza de cubiertas, techos y todos sus elementos componentes, con una frecuencia mínima semestral • Cuando no se aplica pinturas en las cubiertas y sus elementos componentes donde corresponda, con la frecuencia establecida por el fabricante para cada caso • Cuando el contratista no realiza la revisión de la impermeabilización de las cubiertas y el sellado de las juntas con una frecuencia mínima semestral • Cuando el contratista no limpia y mantiene las canaletas y desagües pluviales con una frecuencia mínima mensual
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los incumplimientos detectados no afectan de manera considerable la calidad del recurso físico en lo que respecta a la estanquidad e impermeabilización de los distintos elementos de la infraestructura. - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE BAÑOS	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista realiza rutinas de chequeo de los baños con una frecuencia mínima mensual como mínimo de los siguientes elementos:
  • Lavamanos
  • Mesones
  • Espejos
  • Grifería
  • Jaboneras
  • Toalleros
  • Secadores de manos
  • Contenedores de residuos
  • Puertas de boxes
  • Inodoros
  • Tablas de inodoros
  • Porta rollos de papel higiénico
  • Urinarios
  • Tanques
  • Válvulas
  • Humedades y filtraciones
  • Cambiadores de bebes
  • Barrales para discapacitados
• El contratista garantiza la reposición o reparación de diferentes elementos de los baños, en caso de que estos presenten defectos
• El contratista realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el Proyecto Definitivo
• El Personal de Servicio realiza recorridas de los baños, con la frecuencia mínima diaria, para realizar trabajos de desobstrucción	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se realizan las rutinas de chequeo de los baños, con una frecuencia mínima mensual de los elementos detallados en el Punto anterior Evaluación y Cumplimiento • Cuando no se realiza la reparación o reposición de los elementos defectuosos • Cuando el contratista no realiza la reposición y reparación con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el Proyecto Definitivo • Cuando el contratista no realiza las recorridas diaria de los baños, para realizar trabajos de desobstrucción

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.
	
	<u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:
	  - Cuando las rutinas de mantenimiento por fallas leves no hayan sido realizadas, y las mismas no afecten la funcionalidad y la seguridad de los usuarios
	  - Cuando los incumplimientos detectados no afectan de

	manera considerable la calidad del recurso físico - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL MOBILIARIO FIJO Y MOVIL. GENERALIDADES	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento preventivo de la totalidad del mobiliario, con una frecuencia mínima trimestral, con el fin de mantener la estética, funcionalidad y la imagen corporativa de la Institución. • El contratista entrega Mobiliario sustituto, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación • El contratista realiza los recambios de elementos, piezas, repuestos y/o accesorios que utiliza en las tareas de mantenimiento y reparación, mediante unidades originales y de idénticas y/o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el personal del servicio no realiza las inspección y mantenimiento preventivo de la totalidad del mobiliario, en la frecuencia pactada y se vea deteriorada la estética, funcionalidad y la imagen corporativa de la Institución. • Cuando el contratista no entrega Mobiliario sustituto, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación. • Cuando el contratista no utiliza para las reparaciones, recambios, unidades originales y de idénticas y/o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las tareas de mantenimiento por fallas leves no hayan sido realizadas, y las mismas no afecten la funcionalidad y la seguridad de los usuarios - Cuando no se entregue mobiliario sustituto, en acuerdo con los responsables de los Servicios por no afectar la calidad de la prestación. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO FIJO O ASOCIADO A LA INFRAESTRUCTURA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral, a los muebles que contengan madera, metal, acero inoxidable u otros materiales como elemento constitutivo tales como: estantes, muebles bajo mesada, armarios, muebles colgantes, mesones de atención, bibliotecas • El personal del contratista realiza el cambio o reparación elementos dañados, encolado, barnizado, anclaje a muros, limpieza y lubricación, retiro de óxido, pintura, revisión y repaso de soldaduras, según sea el resultado de la inspección realizada • El personal del contratista reemplaza, cuando proceda según surja de las actividades de inspección, ruedas, tiradores, manijas, partes y piezas constitutivas de los mobiliarios que conforman el Proyecto Definitivo.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el personal del servicio no realiza las inspección y mantenimiento preventivo, en la frecuencia pactada • Cuando no se realizan el cambio o reparación de elementos dañados • Cuando no se realiza el reemplazo de piezas constitutivas de los mobiliarios dañados
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se ve afectada la calidad estructural, formal, de prestación y de seguridad. - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO MÓVIL	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral • El personal del contratista realiza el cambio o reparación elementos dañados, partes, piezas, repuestos, componentes y accesorios, según corresponda, permitiendo el pleno funcionamiento y operatividad del mobiliario, garantizando la seguridad de los usuarios de los mismos.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el personal del servicio no realiza las inspección y mantenimiento preventivo, en la frecuencia pactada • Cuando no se realizan el cambio o reparación elementos

	dañados
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad del mobiliario en lo que respecta a su calidad estructural, formal, de prestación y de seguridad. - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS. GENERALIDADES **NOTA:** Cuando existan incumplimientos condicionados por las características del recurso físico y/o de la infraestructura de las instalaciones y las mismas no hayan sido objetadas en el periodo de proyecto y construcción no serán consideradas como NO CONFORMIDADES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas y Equipos con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo no objetados, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes Instalaciones, sus sistemas, elementos componentes y equipamiento estándar o como lo determinen el contrato:
  • Instalación Eléctrica: Sub estación (si la hubiera), Plantas generadoras (o grupos electrógenos), Sistemas y redes de alimentación de media y baja tensión, Sistemas de Distribución, Iluminación
  • Corrientes Débiles: Instalación de cableado estructurado, Telecomunicaciones, Sistemas de Informática(asociados a las instalaciones de telecomunicaciones); Megafonía y Sonorización; Señalización y Turno magnético; Circuitos abierto y Cerrado de TV,
  • Instalaciones de Sistemas Tecnológicos de Seguridad, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios
  • Instalación Sanitaria: Sistemas de Agua Potable, Alcantarillado, Riego
  • Instalación de Gas y/o de cualquier otro combustible según los requerimientos del proyecto definitivo, sistema de distribución y almacenamiento, planta de almacenamiento, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios
  • Instalación de Aire Acondicionado, salas de máquinas, sistema de distribución, terminales, equipos y accesorios
  • Sistemas Contra Incendio, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios
  • Sistema de transporte Vertical
  • Instalación de Gases Clínicos
  • Subsistema de Correo Neumático
  • Sistema Automatizado y Control Centralizado
  • Planta de Emergencia

• Salas de Máquinas • Equipos industriales • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se cumplen los Programas de Mantenimiento Preventivos no objetados • Cuando no se cuenta para la realización de los mismos con las herramientas, equipos, materiales necesarios para prestar el servicio
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad de la prestación de las Instalaciones, sistemas y equipos en cuanto a la disponibilidad de los espacios, seguridad de los usuarios y continuidad de las prestaciones de las distintas áreas de servicio - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ENERGÍA ELÉCTRICA E ILUMINACIÓN ARTIFICIAL
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple y/o acata: Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994; Código Eléctrico Colombiano (NTC-2050, de 1988, sección 517) y Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2004 del Ministerio de Minas y Energía; Normas Eléctricas Internacionales: dictadas por el IEC, Comisión Electrotécnica Internacional, 60364-7-710; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos • El contratista provee un sistema de generación de emergencia al 100% de su potencia prime y el respaldo del 100 % del consumo del Hospital, por medio de grupos electrógenos y por medio de UPS estáticas y dinámicas(Uninterrupted Power System) • El contratista provee, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, UPS (Uninterrupted Power System) dinámica que provee de energía a equipos sensibles, con requerimientos de ininterrumpibilidad de baja o alta potencia y sin soporte de vida. (Familias de Equipos médicos de Imágenes, equipos de laboratorio, equipos informáticos, de telecomunicaciones, industriales) • El contratista provee, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, UPS (Uninterrupted Power System) estática que provee de energía a equipos con consumos críticos y/o de alto riesgo de vida, de ininterrumpibilidad de baja potencia y para soporte de vida.(Equipos médicos ubicados en Unidades de Pacientes

Críticos pediátrica, de adultos, urgencias, Quirófanos, Salas de parto, recuperación)

- El contratista provee, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, un sistema de generación de emergencia que responde dentro de los 20 segundos de producida la interrupción del suministro en áreas generales .
- El contratista provee, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, un sistema de generación de emergencia que responde dentro de los 10 segundos de producida la interrupción del suministro para áreas críticas que impliquen riesgo de vida a los pacientes o de equipamientos médicos críticos
- El contratista provee las UPS o sistemas de respaldo con una autonomía de 10 minutos condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
- El dimensionamiento del o los estanques de combustibles de reserva de petróleo para los grupos electrógenos se realiza considerando un funcionamiento modalidad Prime, y se calculan como mínimo para una autonomía de 48 h.
- El contratista garantiza la provisión de la alimentación eléctrica a todos los sistemas y/o equipos médicos, industriales, informáticos y otros que incluya el Proyecto Definitivo, en las condiciones de calidad, estabilidad y potencia cumpliendo con las normas y requisitos particulares que requieran esos sistemas y/o equipos, de acuerdo a los requerimientos de los fabricantes, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
- El contratista proveer y mantiene, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, Transformadores de aislación instalados como mínimo en los siguientes recintos asistenciales, dependiendo del Proyecto Definitivo: Unidades de Paciente Crítico Adultos- Pediátrico- Neonatología, Urgencias, Salas de Parto, Quirófanos, Áreas de Recuperación, y cualquier otro espacio donde sea requerido por la Entidad estatal competente
- El contratista realiza la instalación de la puesta a tierra y la aislación de los equipos médicos que lo requieran, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato
- El contratista realiza, con una frecuencia mínima mensual, inspecciones con el objetivo de garantizar la Calidad de la Energía provista, y el mantenimiento de los equipos conforme las recomendaciones de los fabricantes, incluyendo ajustes, reposiciones y/o reemplazos
- El contratista realiza inspecciones visuales y estructurales de los distintos elementos que conforman el Sistema eléctrico con una frecuencia mínima semestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli
- El contratista efectúa inspecciones diarias de funcionamiento, mantenimiento de rutina y funcionamiento en vacío de los Grupos Electrógenos, Sub estaciones (si las Hubiera), Tableros de transferencia, Tableros eléctricos generales, UPS, Transformadores de Aislación, verificando correcto funcionamiento de las alarmas y procediendo a su reparación si corresponde., según el Programa de Mantenimiento Preventivo no objetado
- El contratista efectúa mantenimiento de los Grupos Electrógenos, con una frecuencia semestral como mínimo, a través del servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor.
- El contratista realiza el reemplazo de las baterías de los grupos electrógenos al menos una vez cada 2 años.
- El contratista mantiene los tanques de combustible de los grupos electrógenos por encima del 80% de su carga máxima.
- El contratista realiza la purga de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez al mes.
- El contratista realiza el reemplazo de 100% del combustible de los tanques de los

grupos electrógenos al menos una vez cada 6 meses • El contratista realiza la limpieza de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez al año • El contratista realiza pruebas de funcionamiento del sistema de transferencia automática al sistema de energía de emergencia del Hospital al menos una vez cada 6 meses. • El contratista realiza pruebas en vacío de los grupos electrógenos al menos una vez cada 30 d. • El contratista revisa y monitorea el funcionamiento, con una frecuencia mínima mensual, de las UPS o sistemas de respaldo efectuando el mantenimiento y correcciones pertinentes y gestiona la ejecución del mantenimiento por el servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidos; incluyendo las mediciones de carga de las baterías • El contratista realiza el reemplazo de las baterías de las UPS al menos una vez cada 4 años. • El contratista revisa y monitorea semanal y quincenalmente las condiciones de uso de los artefactos y las Instalaciones eléctricas de uso habitual del personal del Hospital, realizando el mantenimiento, reemplazos y correcciones pertinentes. • El contratista efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, que garantice el correcto estado de las bandejas y canaletas eléctricas murales, cajas eléctricas, de acuerdo al Proyecto Definitivo. • El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima semestral de todas las luminarias y sus mecanismos de encendido y apagado. Incluyendo su reparación, reposición y/o reemplazo de los elementos defectuosos • El contratista realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima trimestral a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Definitivo y proponer las acciones correctivas cuando correspondan. • El contratista mantiene el sistema de pararrayos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje. • El contratista realiza el mantenimiento de los Interruptores generales de BT, Interruptores de MT y Transformadores, con una periodicidad mínima anual, de acuerdo a los requerimientos del fabricante. • El contratista mantiene el sistema de PAT (puesta a tierra) de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad. • El contratista realiza mediciones termográficas de tableros eléctricos, transformadores, y conexiones eléctricas de equipos al menos una vez cada 6 meses. • El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima semestral de todas las luminarias y sus mecanismos de encendido y apagado. Incluyendo su reparación, reposición y/o reemplazo de los elementos defectuosos	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple normativas legales vigentes obligatorias. • Cuando no provee un sistema de generación de emergencia al 100% de su potencia prime y el respaldo del 100 % del consumo del Edificio, por medio de grupos electrógenos y por medio de UPS (Uninterrupted Power System) • Cuando el sistema de generación de emergencia no responde dentro de los 20 segundos de producida la interrupción del suministro en áreas generales, según los

	parámetros fijados para el proyecto • Cuando el sistema de generación de emergencia no responde dentro de los 10 segundos de producida la interrupción del suministro en áreas y equipos críticos, según los parámetros fijados para el proyecto • Cuando el contratista no provee los sistemas de respaldos detallados en el Punto anterior: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando las UPS o sistemas de respaldo no proveen una autonomía de 10 minutos, según los parámetros fijados para el proyecto • Cuando no se cumpla con la reserva de los estanques de combustibles de petróleo para los grupos electrógenos para una autonomía mínima 48 h., considerando un funcionamiento modalidad Prime. • Cuando no se provea de la alimentación eléctrica a todos los sistemas y/o equipos médicos, industriales, informáticos y otros que incluya el Proyecto Definitivo, en las condiciones de calidad, estabilidad y potencia cumpliendo con las normas y requisitos particulares que requieran esos sistemas y/o equipos, de acuerdo a los requerimientos de los fabricantes • Cuando el contratista no provee ni mantiene los Transformadores de Aislación instalados • Cuando el contratista no realiza la puesta a tierra ni la aislación de los equipos médicos que lo requieran, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • Cuando el contratista no realiza, con una frecuencia mínima mensual, inspecciones con el objetivo de garantizar la Calidad de la Energía provista, y el mantenimiento de los equipos conforme las recomendaciones de los fabricantes, incluyendo ajustes, reposiciones y/o reemplazos • Cuando el contratista no realiza inspecciones visuales y estructurales de los distintos elementos que conforman el Sistema eléctrico con una frecuencia mínima semestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • Cuando el contratista no efectúa inspecciones diarias de funcionamiento, mantenimiento de rutina y funcionamiento en vacío de los Grupos Electrógenos verificando correcto funcionamiento de las alarmas y procediendo a su reparación si corresponde, según el Programa de Mantenimiento Preventivo no objetado • Cuando el contratista no efectúa mantenimiento de los Grupos Electrógenos, con una frecuencia semestral como mínimo, a través del servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor • Cuando el contratista no efectúa las tareas de mantenimiento de los Grupos Electrógenos, según lo

	estipulado en el Punto anterior: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no revisa ni monitorea el funcionamiento, con una frecuencia mínima mensual, de las UPS o sistemas de respaldo efectuando el mantenimiento y correcciones pertinentes y no gestiona la ejecución del mantenimiento por el servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidos; incluyendo las mediciones de carga de las baterías • Cuando el contratista no realiza el reemplazo de las baterías de las UPS en el tiempo estipulado • Cuando el contratista no revisa ni monitorea semanal y quincenalmente las condiciones de uso de los artefactos y las Instalaciones eléctricas de uso habitual del personal del Hospital y no realiza el mantenimiento, reemplazos y correcciones pertinentes. • Cuando el contratista no efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, que garantice el correcto estado de las bandejas y canaletas eléctricas murales, cajas eléctricas, de acuerdo al Proyecto Definitivo. • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento del sistema de pararrayos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje. • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento de los Interruptores generales de BT, Interruptores de MT y Transformadores, con una periodicidad mínima anual, de acuerdo a los requerimientos del fabricante. • Cuando el contratista no mantiene el sistema de PAT (puesta a tierra) de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad. • Cuando el contratista no realiza mediciones termográficas de tableros eléctricos, transformadores, y conexiones eléctricas de equipos al menos una vez cada 6 meses. • Cuando el contratista no realiza las inspecciones con una frecuencia mínima semestral de todas las luminarias y sus mecanismos de encendido y apagado. Y no realice su reparación, reposición y/o reemplazo de los elementos defectuosos • Cuando el contratista no realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima trimestral a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Definitivo y no realiza las acciones correctivas cuando correspondan. • Cuando el contratista no mantiene el sistema de pararrayos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, ni verifica sus sistemas de anclaje.
10.CONFORMIDAD	• Cuando los incumplimientos detectados son de

ACEPTABLE	características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad, la continuidad, la disponibilidad de la prestación del servicio y la seguridad de los usuarios. - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INSTALACION DE CORRIENTES DEBILES
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE CABLEADO ESTRUCTURADO TELECOMUNICACIONES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista cumple y/o acata: Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994. Según Código Eléctrico Colombiano (NTC-2050, de 1998, sección 517) y en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2007 del Ministerio de Minas y Energía); Normas Eléctricas Internacionales: dictadas por el IEC, Comisión Electrotécnica Internacional, 603464-7-710; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos; Recomendaciones del IEEE Institute of Electrical and Electronic Engineers; Recomendaciones del ICEA Insulated Cable Engineers Association; Normas Europeas sobre protecciones eléctricas, UNE EN
• El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas, Equipo y Equipamiento con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes Instalaciones, sus sistemas y elementos componentes:
  • Sistemas de Telefonía externa e interna: equipos e instalación para transferencia de llamadas, conmutadores, intercomunicadores, aparatos telefónicos, racks, cajas murales
  • Enlace a la red externa de telecomunicación
  • Enlace externo a internet, ya sea por medio óptico, cable, u otro
  • Intercomunicación de las redes internas
  • Servicio de Teleconferencia
  • Operación del centro de control
  • Cableados y accesorios
  • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato.
• El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.
• El contratista garantiza que el sistema de Cableado Estructurado– Telecomunicaciones se encuentra en servicio.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumpla normas legales vigentes obligatorias • Cuando el contratista no realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas, Equipo y Equipamiento del Cableado Estructurado y Telecomunicaciones, con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las Instalaciones y sistemas listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad, la prestación del servicio, la continuidad y la disponibilidad de las comunicaciones internas y externas de sectores esenciales. - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE MEGAFONIA, LLAMADO DE PACIENTES Y SONORIZACION
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista mantiene la ubicación de las señales de música ambiental, llamado de pacientes y audio mensaje, según el proyecto Definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista implementa el llamado de pacientes a través del sistema de megafonía desde cada box de atención de pacientes y la sala de espera respectiva; desde todos los recintos que reciban un paciente proveniente de la sala de espera, como consultas médicas, salas de Rayos, cualquier examen o procedimiento, toma de muestra y box dental; el servicio de urgencia, desde la estación de enfermería a la sala de espera, entre otros recintos, según el proyecto Definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • El contratista provee e instala los dispositivos necesarios, tales como, cableados y micrófonos, entre otros, para que desde cada box y/o sala de atención o tratamiento se llame al paciente que se encuentra en la sala de espera, según el proyecto Definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas, Equipo y Equipamiento con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes Instalaciones, sus sistemas y elementos componentes:

- Sistema de megafonía
- Sistemas de altavoces
- Micrófonos
- Circuitos abiertos
- Parlantes
- Software
- Cableados y accesorios
- Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato.

- El contratista efectúa las inspecciones y el mantenimiento del sistema de megafonía, sistemas de altavoces, micrófonos, circuitos abiertos , parlantes, software, entre otros, al menos una vez cada tres meses, según el Programa Anual presentado
- El contratista mantiene al menos cada 6 meses, los software y sistemas que se incluyan en el sistema de sonido de acuerdo a recomendaciones del fabricante
- El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema
- El contratista realiza recorridas al menos una vez al día de chequeo del sistema
- El contratista provee los servicios de música ambiental a través de empresas proveedoras de estos servicios debidamente autorizados por la autoridad competente
- El contratista efectúa mensajes solicitados por usuarios autorizados del Hospital, cuando corresponda, por ejemplo el llamado a pacientes desde las áreas de atención

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se encuentran en su lugar o faltan las señales de música ambiental, llamado de pacientes y audio mensaje • Cuando el contratista no provee los servicios de música ambiental a través de empresas proveedoras de estos servicios debidamente autorizados por la autoridad competente • Cuando el contratista no efectúa los mensajes solicitados por usuarios autorizados de la Entidad, cuando corresponda • Cuando el contratista no efectúa las inspecciones y el mantenimiento del sistema de megafonía, sistemas de altavoces, micrófonos, circuitos abiertos, parlantes, software, entre otros, según el Programa Anual presentado. • Cuando el contratista no realiza las tareas de mantenimiento, inspecciones, controles, según lo estipulado en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad, la prestación del servicio, la continuidad y la disponibilidad de las comunicaciones internas de sectores esenciales - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador indique baja en la calidad de la prestación

	del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE ALARMA DE PARO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee instala y mantiene el Sistema de Alarma de Paro en los recintos asistenciales definidos en el Proyecto de Arquitectura Definitivo contenido en el contrato. • El contratista realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a la recomendaciones y pautas del fabricante • El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema • El contratista realiza recorridas al menos una vez al día de chequeo del sistema • El contratista mantiene el 100% del sistema de Alarma de Paro en servicio	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se encuentran en su lugar o faltan las alarmas de paro en los recintos asistenciales establecidos en el Proyecto Definitivo • Cuando el contratista no realiza las tareas de mantenimiento, inspecciones, controles, según lo estipulado en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se ve afectada la calidad de la prestación del servicio, y la seguridad de los pacientes - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE LLAMADO DE ENFERMERAS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee instala y mantiene el Sistema de Llamado de Enfermeras en los

recintos asistenciales definidos en el Proyecto de Arquitectura Definitivo contenido en el contrato.

- El contratista realiza el mantenimiento del sistema de llamado de enfermera, tanto de sus instalaciones como del equipamiento, incluyendo, todos sus elementos componentes. Este mantenimiento deberá efectuarse conforme a las recomendaciones y pautas del fabricante.
- El contratista mantiene el sistema operativo, debiendo cumplir con un tiempo de operación mínimo de un 98% semestral para cada consola ubicada en las respectivas estaciones de enfermería, en conformidad al Proyecto Definitivo
- El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema
- El contratista realiza recorridas al menos una vez al día de chequeo del sistema

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se encuentran en su lugar o faltan los sistemas de llamadas de enfermeras o algunos de sus componentes en los recintos asistenciales establecidos en el Proyecto Definitivo • Cuando el contratista no realiza las tareas de mantenimiento, inspecciones, controles, según lo estipulado en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se ve afectada la calidad de la prestación del servicio, y la seguridad de los pacientes - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE TURNO MAGNETICO, SEÑALIZACION ELECTRONICA

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista provee en las salas de espera de pacientes y en todo otro espacio indicado según el Proyecto definitivo, el sistema de Turno Magnético, dispensador de número y visor electrónico, con indicador de módulo de atención ubicado en la zona de Atención respectiva, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
- El contratista realiza el mantenimiento de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, entre otros, según las recomendaciones y pautas del fabricante o al menos cada 3 meses
- El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema
- El contratista realiza recorridas al menos una vez al día de chequeo de funcionamiento

del sistema	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se encuentran en su lugar o faltan los Sistemas de Turno Magnético, los dispensadores de número y visores electrónicos, con indicador de módulo de atención ubicados en la zona de Atención respectiva • Cuando el contratista no efectúa las recorridas, inspecciones y el mantenimiento de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, entre otros, según las recomendaciones, las pautas del fabricante y los tiempos establecidos en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad la prestación del servicio, la funcionalidad y orden de los sectores de Atención. - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CIRCUITO ABIERTO DE TV Y CABLE CIRCUITO CERRADO DE CCTV
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee el sistema de recepción y distribución de señales de TV provenientes de las señales de televisión abierta y gratuita disponibles, las señales provenientes de las empresas que distribuyen TV Cable, así como la distribución de señales de programas de difusión e información pregrabados para la inducción e información de pacientes y del público usuario, siempre condicionado a lo establecido para el Proyecto por el contrato • El contratista provee un sistema de Monitoreo de Circuito Cerrado de Televisión que cubre los espacios definidos por el Proyecto Definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista provee un sistema de Monitoreo de Pacientes el cual cubre los espacios, salas, habitaciones, definidos por el Proyecto Definitivo y condicionado a los

parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista provee un sistema de CCTV, con la capacidad para recibir las imágenes de las cámaras, dispuestas según los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, que se graban en un disco duro interno, conectado a red LAN, por lo cual se puede observar la imágenes o reproducirlas en computadoras habilitadas mediante un software. • El contratista chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio No Objetado, los parámetros de funcionamiento de los Sistema de Monitoreo (CCTV), a través del Sistema de Control Central Automatizado • El contratista efectúa el mantenimiento de los sistemas conforme a las pautas de los fabricantes o al menos cada tres meses. • El contratista realiza inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las pantallas de TV afín de evitar riesgos de caída	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se encuentran disponibles las señales de TV abierta y gratuita disponibles, las señales provenientes de las empresas que distribuyen TV Cable, así como la distribución de señales de programas de difusión e información pregrabados • Cuando no se encuentra disponible el sistema de Monitoreo de Circuito Cerrado de Televisión que cubra los espacios definidos por el Proyecto Definitivo • Cuando no se encuentra disponible el sistema de Monitoreo de Pacientes que cubra los espacios definidos por el Proyecto Definitivo • Cuando el CCTV no graba las imágenes captadas en el disco duro interno y este no se encuentre conectado a la red LAN • Cuando el contratista no efectúa el mantenimiento de los sistemas conforme a las pautas de los fabricantes o en los máximos tiempos establecidos • Cuando el contratista no efectúa las inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las pantallas de TV afín de evitar riesgos de caída
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. • **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Calidad de las señales de TV abierta o por cable - Calidad de las imágenes recibidas por CCTV - Fallas en los sistemas de anclaje y soporte de pantallas de TV que no afecten la seguridad de las personas. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INSTALACION DE SEGURIDAD TECNOLÓGICA
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DELSISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple y/o acata las: Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994; Código Eléctrico Colombiano (NTC-2050, de 1998, sección 517) y Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2007 del Ministerio de Minas y Energía, para Instalaciones Eléctricas en Hospitales; Normas Eléctricas Internacionales: dictadas por el IEC, Comisión Electrotécnica Internacional 60364-7-710; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos; Recomendaciones del IEEE Institute of Electrical and Electronic Engineers; Recomendaciones del ICEA Insulated Cable Engineers Association; Normas Europeas sobre protecciones eléctricas, UNE EN
- El contratista implementa un sistema de Control de Accesos y Sistema de Intrusión con las siguientes características:
  - Controla y registra el ingreso a zonas consideradas críticas o de resguardo, a través del bloqueo de las puertas de acceso, entre otras a las siguientes áreas:
    - Áreas de Pabellones de Internación
    - Áreas de Cuidados Intensivos, Neonatología, etc.
    - Salas de tableros generales
    - Áreas de caja y donde se recaude dinero
    - Dirección del establecimiento
    - Salidas al exterior no públicas y salidas de escape
    - Almacenes
    - Otras definidas de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato
  - Permite el acceso a los sectores restringidos sólo del personal autorizado a través de, entre otros, los siguientes elementos:
    - Lectora de acercamiento
    - Chapa electromagnética
    - Botones desbloqueadores
    - Unidad controladora
  - El sistema de puertas permite el libre desplazamiento desde el interior (escape).
  - Las puertas protegidas cuentan con cerraduras magnéticas, con una resistencia al impacto de 300 kg, con cierrapuertas hidráulicos y detectores de abertura.
  - Cada puerta y unidad controlada está integrado a través de interface de comunicación con el Sistema de Automatización y Control Centralizado
  - El Sistema de Control de Acceso considera una entrada de alarma del Sistema de Detección de Incendio en sala de Control Centralizado que desbloquee las puertas controladas para permitir el libre escape.
  - Sensores de movimiento, de ruptura de cristales y pulsadores de pánico integrados al sistema de control de accesos, colocados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.(entre otros espacios, donde se manejen valores o documentación confidencial).
- El contratista instala un Sistema de Control de Accesos de Personal,
  compuesto por, entre otras:

- Lectora biométrica digital
- Lectora de tarjetas
- Relojes de control de acceso y asistencia emplazados en los accesos de personal, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.

- El contratista instala unidades de control de acceso (ACUS) necesarias para el funcionamiento del sistema de control de acceso y sistema de intrusión, y control de asistencia de personal que tendrán una capacidad de retener información generada en las lectoras de no menos de 5000 transacciones diarias, equipadas con baterías de emergencia con duración de 2 horas y conectada a la red LAN del edificio para su integración al Sistema de Automatización y Control Centralizado

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando no se encuentra operativo el Sistema de Control de Acceso y Sistema de Intrusión con las características detalladas en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, en función de los requerimientos previstos • Cuando no se encuentra operativo el Sistema de Control de Acceso de Personal con las características detalladas en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, en función de los requerimientos previstos • Cuando no se garantiza la capacidad de retener información en las unidades de control de acceso, según se detalla en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y **no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.** **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que no se afecte la seguridad e integridad de los pacientes y usuarios y del Hospital - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE MONITOREO DE CCTV

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista ubica e instala cámaras de CCTV, fijas IP con sistema de zoom y domo, en los siguientes puntos como mínimo, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato:
  - Áreas exteriores:
  - Patios de acceso, áreas de descarga de camiones, morgue.
  - Accesos peatonales y vehiculares, escaleras de emergencia y vías de evacuación

- Áreas de estacionamiento
- Áreas interiores:
- Acceso a Anatomía patológica
- Acceso a unidades asistenciales que se emplacen en manera aislada
- Unidad de Urgencias, accesos, salas de espera y circulaciones
- Unidad de pacientes psiquiátricos, accesos, salas de espera y circulaciones
- Cunero, neonatología, accesos, salas de espera y circulaciones
- UTI y Unidades de Hospitalización, accesos, salas de espera y circulaciones
- Centro de diagnóstico y tratamiento, salas de espera y circulaciones
- Ascensores
- Centrales térmicas
- Salas eléctricas y generación de energía
- Accesos, Halles de distribución, circulaciones y esperas de público
- Halles de distribución de ascensores y escaleras de todos los edificios
- Centrales de Distribución, accesos y pasillos de circulación común y al interior de las bodegas y almacenes

○ Otras áreas según los parámetros fijados para el proyecto por el contrato (si así correspondiera)

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se encuentran operativas y en los lugares establecidos las cámaras de CCTV, según lo detallado en el Punto anterior, **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIETO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que no se afecte la seguridad e integridad de las personas y del edificio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista opera el 100% de los equipos y Sistemas Tecnológicos de Seguridad instalados en el Edificio • El contratista chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio no objetado, los parámetros de funcionamiento de los Sistemas de Control de Acceso, Sistema de Intrusión, Control de Asistencia de

Recurso Humano y del Sistema de Monitoreo (CCTV), a través del Sistema de Control Central Automatizado) • El contratista realiza el mantenimiento de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, lectoras, cámaras de CCTV, cerraduras magnéticas, sensores, pulsadores, y demás elementos componentes de los sistemas, según las recomendaciones y pautas del fabricante o al menos con una frecuencia máxima trimestral. • El contratista realiza inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las cámaras de CCTV a fin de evitar riesgos de caída.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se encuentran operativas al 100% los Sistemas Tecnológicos de Seguridad instalados en el Edificio • Cuando el contratista no realiza los chequeos diarios de los parámetros de funcionamiento de los Sistemas de Control de Acceso, Sistema de Intrusión, Control de Asistencia de Recurso Humano y del Sistema de Monitoreo (CCTV), a través del Sistema de Control Central Automatizado. • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, lectoras, cámaras de CCTV, cerraduras magnéticas, sensores, pulsadores, y demás elementos componentes de los sistemas, según las recomendaciones y pautas del fabricante y en el tiempo estipulado • Cuando el contratista no realiza las inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las cámaras de CCTV a fin de evitar riesgos de caída
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que no se afecte la seguridad e integridad de las personas y del edificio - Que no se perjudique la continuidad del servicio por falta de mantenimiento del sistema y sus componentes - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE AGUAS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista acata y/o cumple con: Normas Colombianas, Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; disposiciones Colombianas de Suministro de Agua Potable en Instituciones prestadoras de Salud, Ley 09 de 1979, Titulo IV, sus reglamentos en especial Decreto 2105 de 1983; Según Normas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICOTEC; Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes.
- El contratista mantiene y opera el Sistema Hidro sanitario, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, compuesto por:
  - Subsistema de agua potable: agua fría y caliente, sistemas de distribución y retorno, llaves de corte, estanques de acumulación, sistema de bombeo
  - Subsistema Cloacal y pluvial: estanques de acumulación que sean necesarios de acuerdo a la cota del terreno, redes colectoras, ventilaciones, cámara de inspección, decantadoras, de grasas, jabones y otras exigidas por las normativas y recomendaciones sanitarias
  - Subsistema de Riego: correspondiente al proyecto de paisajismo y áreas verdes
  - Subsistema de aguas tratadas: para la central de Hemodiálisis, Central esterilización, Laboratorio, farmacia, según corresponda de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento ni la operación del Sistema Hidrosanitario compuesto por los subsistemas de Agua Potable, Cloacal, Pluvial, de Riego y de Aguas Tratadas
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los incumplimientos no afectan de manera considerable la calidad, la continuidad, la disponibilidad de la prestación del servicio, la seguridad de los pacientes y usuarios y la funcionalidad de las áreas de servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DELSUBSISTEMA DE AGUA POTABLE

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cuenta con estanques de acumulación con capacidad para abastecer un mínimo de 48h., a partir del momento de la interrupción del suministro, considerando el máximo de consumo, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato
- El contratista cuenta con los sistemas de impulsión ubicados en la sala de máquinas de

los estanques de acumulación compuestos por sistemas de bombeo, con alteración de funcionamiento de bombas, con al menos 2 bombas en reserva y válvulas de corte por edificio • El contratista realiza inspecciones visuales y estructurales de los estanques de acumulación con una frecuencia mínima trimestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • El contratista realiza revisión y limpieza interior y exterior de estanques de almacenamiento, limpieza de filtros, reparación de filtraciones, con una frecuencia mínima semestral, para garantizar la potabilidad del agua almacenada. • El contratista gestiona el análisis químico del agua almacenada, ejecutado por un laboratorio autorizado • El contratista mantiene la presión y caudales en los puntos de consumo de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Definitivo • El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima trimestral de los sistemas de cañerías de agua fría y caliente • El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima semanal de los artefactos sanitarios y su grifería y llaves de corte, de manera de prevenir obstrucciones o filtraciones de sus conexiones y elementos constitutivos • El contratista efectúa revisiones en cañerías, aspersores, llaves y cámaras, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a reparación o reemplazo de elementos dañados. • El contratista efectúa revisiones y mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se cumple el abastecimiento mínimo de reserva de 48h., a partir del momento de la interrupción del suministro • Cuando no está operativo el sistema impulsión de bombeo de reserva • Cuando no se realizan las inspecciones visuales y estructurales de los estanques de acumulación con una frecuencia mínima trimestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • Cuando no se realizan las tareas limpieza detallada en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**; y el análisis químico del agua almacenada, ejecutado por un laboratorio autorizado para garantizar la potabilidad del agua almacenada • Cuando no se mantiene la presión y caudales en los puntos de consumo • Cuando no se realizan las inspecciones con una frecuencia mínima trimestral de los sistemas de cañerías de agua fría y caliente • Cuando no se realizan inspecciones con una frecuencia mínima semanal de los artefactos sanitarios y su grifería y llaves de corte, de manera de prevenir obstrucciones o filtraciones de sus conexiones y elementos constitutivos • Cuando no se efectúan las revisiones y mantenimiento de todos los elementos componentes del sistema según lo establecido en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y **no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.** **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Disponibilidad del suministro de agua fría o caliente que afecte el funcionamiento de las áreas esenciales - Falta de estanqueidad de la instalación que no afecte la prestación - Falta de presión y caudal que no afecte el funcionamiento de las áreas esenciales - Fallas en artefactos, griferías, llaves de corte, que no afecten el funcionamiento de las áreas esenciales - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DELSUBSISTEMA CLOACAL Y SUSBSISTEMA PLUVIAL	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista opera y mantiene las plantas elevadoras de aguas servidas, y su sistema de bombas. • El contratista realiza inspecciones visuales, estructurales y de mantenimiento diarias, de los estanques de acumulación y plantas elevadoras, y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • El contratista realiza la limpieza y otras actividades de mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las rejillas de piso y canaletas, piletas, cámaras colectoras, cámaras de inspección, banquetas, tapas, escalines, paredes, puntos de recepción y entrega, trampas de grasa, pelos, cañerías colectoras y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, entre otros. • El contratista efectúa un tratamiento de limpieza y mantenimiento de las cámaras especiales de grasas acorde a sus tamaños y usos; cada 4 meses como mínimo • El contratista efectúa un programa de retiro de lodos provenientes de las aguas servidas y limpieza de los estanques con una frecuencia mínima semestral	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se operan ni mantienen correctamente las plantas elevadoras de aguas servidas y falla el sistema de bombas de seguridad Cuando no se realizan las inspecciones visuales, estructurales y de mantenimiento diarias, de los estanques de acumulación y plantas elevadoras, y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • Cuando no se realizan las tareas de mantenimiento y limpieza estipuladas en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando no se cumple con el programa de retiro de lodos provenientes de las aguas servidas y limpieza de los estanques
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. • **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que no exista riesgo de contaminación - Que existan fallas en el sistema de bombeo pero esto no afecte a la prestación del servicio. - Que no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades

	antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE RIEGO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con el sistema de riego propuesto que incluye la recolección de aguas de lluvia, aguas grises provenientes de lavamanos o duchas y de condensación del sistema de aire acondicionado, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista efectúa revisiones en cañerías, aspersores, llaves y cámaras, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a reparación o reemplazo de elementos dañados • El contratista efectúa revisiones y mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se cumple con el sistema de recolección de aguas de lluvia, aguas grises provenientes de lavamanos o duchas y de condensación del sistema de aire acondicionado adoptado. • Cuando no se realizan las revisiones en cañerías, aspersores, llaves y cámaras, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, y no se proceda a reparación o reemplazo de elementos dañados • Cuando no se realizan las revisiones en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral**.**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. • **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que la falta de riego afecte la calidad paisajística del edificio - Que no se detecten fallas considerables en los elementos componentes del sistema - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE AGUAS TRATADAS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista realiza la Inspección diaria de todas las Plantas de Tratamiento de Aguas revisando: - Procedimiento de Ablandamiento de las aguas

- Revisión de las instalaciones y redes de distribución, verificando el estado de las válvulas, entre otros
- Verificar la inexistencia de filtraciones, procediendo a su inmediata reparación en caso de existir.
- Revisión de niveles de agua.
- Registro de consumo, revisión y regulación de caudales y presión.
- Revisión y ajustes de tableros eléctricos y de control.
- Revisión de las alarmas.

- El contratista implementa el Mantenimiento de los equipos de tratamiento de aguas para hemodiálisis, mensualmente, mediante la administración de las garantías que correspondan y por un servicio técnico autorizado por el fabricante de los mismos, garantizando su buen funcionamiento.
- El contratista mantiene operativa la planta de agua para hemodiálisis todos los días del año las 24 horas del día, efectuando en forma permanente el cumplimiento de las respectivas autorizaciones de la Autoridad Sanitaria
- El contratista realiza los análisis de la calidad del agua para hemodiálisis por los laboratorios autorizados con una frecuencia mínima trimestral
- El contratista mantiene operativa la planta y los sistemas de agua para esterilización, farmacia y laboratorio todos los días de año y en todos los horarios de funcionamiento
- El contratista mide la calidad de agua para esterilización, farmacia y laboratorio conforme a los requerimientos del fabricante, efectuando las correcciones necesarias a objeto de mantener los rangos exigidos.
- El contratista realiza la limpieza, como mínimo cada 2 meses, de los estanques de agua tratada.
- El contratista revisa diariamente el equipo desmineralizador de los recintos de Laboratorio y de Farmacia, según corresponda, incluyendo: lavado o cambio de filtros o membranas, reparación y/o reposición de partes, filtros y piezas afectadas por uso o término de vida útil, entre otros.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se cumple con la Inspección diaria y el mantenimiento de todas las Plantas de Tratamiento de Aguas, tanto de hemodiálisis como de agua para esterilización, farmacia y laboratorio, revisando los elementos componentes detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando se interrumpa el funcionamiento de la Planta de Tratamiento de agua para hemodiálisis y la planta y los sistemas de agua para esterilización, farmacia y laboratorio. • Cuando no estén al día las habilitaciones correspondientes • Cuando no se realizan los análisis de la calidad del agua en los tiempos establecidos
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. • **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que no se realicen las inspecciones, las tareas de mantenimiento requeridas pero el servicio siga funcionando adecuadamente y sin poner en peligro a

	los pacientes - Que no se detecten fallas considerables en los elementos componentes del sistema - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INSTALACION DE GAS COMBUSTIBLE	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple y/o acata las: Norma Técnica Colombiana NTC 2505 y Reglamento técnico en vías de aprobación por el Ministerio de Minas Colombiano, Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes • El contratista efectúa pruebas de hermeticidad de las redes y revisión de fugas de las instalaciones con una frecuencia mínima bimestral • El contratista efectúa la rotación de las válvulas reguladoras con una frecuencia bimensual • El contratista efectúa una revisión completa de las instalaciones de gas del Hospital por un matriculado con una frecuencia mínima anual.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando no se realizan las pruebas de hermeticidad de las redes y revisión de fugas de las instalaciones con una frecuencia mínima bimestral • Cuando no se realiza la rotación de las válvulas reguladoras con una frecuencia bimensual • Cuando la instalación no es revisada completamente, anualmente por un gasista matriculado
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Falta de disponibilidad de suministro que no afecte el funcionamiento de las áreas esenciales - Falta de hermeticidad de la redes y/o fugas que no afecte la prestación y ponga en riesgo al edificio y sus usuarios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple y/o acata las: Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, del Ministerio de Salud Colombiano; Normas Internacionales: ASHRAE, recomendaciones de la American Institute of Architects –AIA, Normas UNE: 100012/13403/100030/12097, Normas y recomendaciones Colombianas • El contratista mantiene y opera el sistema de Climatización y Central Térmica, en función de los requerimientos previstos, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • El contratista mantiene las características de presión positiva o negativa, establecidas para las habitaciones de aislamiento o recintos que así lo requieran, en función de los requerimientos previstos, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • El contratista mantiene las mismas características del acondicionamiento térmico según los requerimientos específicos de los locales (áreas biolimpias de farmacia, áreas de preparación de medicamentos, laboratorios), en función de los requerimientos previstos, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • El contratista recolecta el agua de condensado proveniente de los equipos de A.A. en una red separada del alcantarillado, para su reutilización en el sistema de riego de jardines • El contratista mantiene una temperatura ambiente de confort en un rango de 21ºC a 23ºC en invierno, y de 23ºC a 26ºC en verano, con una variación de +/- 2ºC, una humedad relativa ideal del 50%, velocidad del aire cercana al 0.5m/s y una renovación del aire de 30m37min (según Normas ASHRAE) condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • El contratista realiza tareas de limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación; corrección de fugas de aire desde los ductos; limpieza de difusores y rejillas; cambios de filtros, de acuerdo a uso; revisión y corrección de circuitos y tuberías de refrigeración; recargas de refrigerante; revisión y limpieza de bandejas de condensado y ductos de purga; mantenimiento de estanques y sistemas de enfriamiento y calentamiento de agua; de acuerdo a las frecuencias establecidas en el Programa Anual de Mantenimiento no objetado • El contratista efectúa la operación diaria del sistema anti Legionella Pneumophilia, en el sistema de generación y acumulación de agua. • El contratista mantiene la Operatividad de la Central térmica, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, cumpliendo con un tiempo de operación mínimo de un 99% semestral • El contratista inspecciona, con una frecuencia mínima semestral, que las condiciones de aislamiento térmico de las redes, válvulas y estanques, permanezcan de acuerdo a los requerimientos del Proyecto Definitivo, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan. • El contratista efectúa un mantenimiento, a lo menos, mensual, para los equipos de funcionamiento permanente las 24 horas y trimestral para los equipos de funcionamiento no continuo • El contratista repone los filtros absolutos de cada equipo de aire definido en el Proyecto Definitivo, debiendo además realizar el test D.O.P. (DiOctil-Phtalato) u otro

debidamente No Objetado, que certifique la eficiencia de cada filtro absoluto repuesto y su respectiva instalación. Asimismo, deberá realizar mediciones de la calidad del aire (nivel de particulado y cálculo de las renovaciones de aire), en los recintos donde se instalen filtros absolutos, cada vez que efectúe un cambio de los mismos • El contratista efectúa mediciones mensuales de la calidad el aire, o según las frecuencias establecidas por la entidad pública sanitaria correspondiente, a fin de garantizar ausencia de contaminación, y realiza las acciones correctivas que puedan resultar necesarias • El contratista subsana en un tiempo máximo de 2 h., filtraciones de agua producto del aire o vapor condensado en el interior de los recintos; activación o desactivación de equipos de climatización fuera del programa de funcionamiento; funcionamiento deficiente de temperatura fuera de los rangos establecidos por el Proyecto Definitivo	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando no se encuentra operativo el sistema de Climatización y Central Térmica, en función de los requerimientos previstos • Cuando no se mantienen las condiciones térmicas estipuladas para los distintos espacios según los requerimientos previstos, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • Cuando la contratista, no lo realiza la recolección del agua de condensado proveniente de los equipos de A.A. en una red separada del alcantarillado, para su reutilización en el sistema de riego de jardines, habiendo optado por este sistema • Cuando no se mantiene la temperatura ambiente de confort y la humedad relativa ideal, detallada en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando no se realiza las tareas de limpieza y mantenimiento, detalladas en el apartado anterior y que pongan en riesgo la calidad del aire y la instalación. • Cuando el contratista no efectúa la operación diaria del sistema anti Legionella Pneumophilia, en el sistema de generación y acumulación de agua. • Cuando el contratista no realiza las tareas de inspección, mantenimiento y recambio de filtros según lo detallado en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no efectúa mediciones mensuales de la calidad el aire, o según las frecuencias establecidas por la entidad pública sanitaria correspondiente, a fin de garantizar ausencia de contaminación, y no realiza las acciones correctivas que puedan resultar necesarias. • El contratista efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de todos los sistemas controladores y actuadores de temperatura y de caudal de fluidos • Cuando el contratista no subsana en un tiempo máximo de 2 h., filtraciones de agua producto del aire o vapor

	condensado en el interior de los recintos; activación o desactivación de equipos de climatización fuera del programa de funcionamiento; funcionamiento deficiente de temperatura fuera de los rangos establecidos por el Proyecto Definitivo
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Falta de disponibilidad de suministro que no afecte el funcionamiento de las áreas esenciales - Que la calidad del aire no afecte la prestación de áreas de servicio esenciales - Falta de hermeticidad de la redes y/o fugas que no afecte la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE LA INSTALACION CONTRA INCENDIO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista cumple y/o acata las: Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, del Ministerio de Salud Colombiano; Normas NSR-10 Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente; Normas Internacionales NFPA: *Normal Fire Protection Association*: 13/14/20/25/70/72/101
• El contratista opera y mantiene el Sistema de protección Activo y Pasivo, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
• El contratista opera y mantiene el Sistema de protección Activa, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, que comprende:
  • Sistemas de Extinción: mangueras, Rociadores (Sprinklers), extintores PQS (polvo químico seco), CO2 (dióxido de carbono), espuma, otros.
  • Estanques de agua para incendio con sus sistemas de bombas
  • Extintores portátiles
  • Red Seca
  • Grifos de Agua Contra Incendio para uso de bomberos conectados a la red pública.
  • Sistemas de detección y alarmas
  • Sistema de Iluminación de Emergencia
  • Detectores de Humo, ubicación según norma NFPA 72.
  • Sistemas con base en Gases Limpios para Protección de recinto con equipos Eléctricos y Electrónicos de alto costo y carácter estratégico
  • Red Húmeda con manómetro
  • Red Inerte

- Panel de control de incendio
- Sistema de audio-evacuación, amplificadores, parlantes, micrófonos
- Teléfonos de emergencia
- Pulsadores manuales de alarma
- Retenedores magnéticos de puerta contra fuego
- Otros que sean necesarios para el correcto funcionamiento del sistema

- El contratista opera y mantiene el sistema de protección activa con rociadores, gabinetes de mangueras y extintores portátiles consistentes con la Normativa NFPA 25.
- El contratista mantiene un sistema de protección activa por medio de agua de rociadores tipo Sprinklers en: consultas médicas y procedimientos ambulatorios, oficinas, Comedores, bodegas y Servicios, Estacionamiento y otros requeridos por el Proyecto según el contrato
- El contratista mantiene un sistema de protección activa de acuerdo al Diseño Definitivo y a la normativa vigente aplicable en: salas de internación, Unidades de Terapia, salas de parto, Quirófanos y otros requeridos por el Proyecto según el contrato
- El contratista mantiene en las salas de imágenes equipos extintores portátiles de anhídrido carbónico o sistema de extinción automático con base en gas u otros, y en otros espacios requeridos por el Proyecto según el contrato.
- El contratista mantiene los estanques de uso exclusivo para el sistema de incendio, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
- El contratista mantiene el sistema de impulsión, con dedicación exclusiva para la red de incendios, que se conforma con dos bombas principales eléctricas y una bomba jockey para mantener presurizada la red de incendio
- El contratista mantiene la presurización de la red por el sistema de bombas capaz de entregar el caudal y presión requerida por el sistema durante 60 minutos como mínimo

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando no se encuentra operativo el Sistema de protección Activa con los componentes y las características detalladas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, en función de los requerimientos previstos • Cuando no se encuentran operativos y con las reservas requeridas los estanques del sistema de incendio • Cuando no se encuentra operativo el Sistema de impulsión exclusivo para la red de incendios. • Cuando no se mantiene la presurización de la red por el sistema de bombas capaz de entregar el caudal y presión requerida por el sistema durante 60 minutos como mínimo.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y **no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.** **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los

	siguientes: - Que no se afecte la seguridad e integridad de las personas y del edificio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA CONTRA INCENDIO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista mantiene el correcto funcionamiento de los extintores portátiles ubicados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, como mínimo en las siguientes áreas y de los tipos especificados:
  • Oficinas, Área de Hospitalización y Servicios: Extintor de Polvo Químico Seco Multipropósito de 6 kg, con capacidad de extinción 20 A
  • Área de Equipos Energizados: (tableros eléctrico, tableros de control), Extintor de Dióxido de Carbono con sistema de extinción automática
  • Pisos Mecánicos, salas térmicas, otros: Extintores rodantes de Polvo Químico Seco Multipropósito o de espuma, de 50 kg y que aseguren capacidad de extinción 40 A:80B:C.
  • El contratista mantiene el correcto funcionamiento de los hidrantes.
• El contratista realiza el mantenimiento preventivo de extintores e hidrantes ejecutando las siguientes tareas:
  • Recarga y pruebas hidráulicas de los matafuegos. Adelantándose al vencimiento de ambas.
  • Mantenimiento de la señalización, pintado y nichos de los sectores asignados a los matafuegos.
  • Se confecciona un check-list mensual en el que se volcara el estado de los matafuegos e hidrantes.
  • Sobre cada matafuego e hidrante se coloca una placa donde se anota mensualmente que el mismo fue controlado.
  • Se genera y mantiene actualizado un plano con la ubicación y numeración de los matafuegos e hidrantes.
• El contratista efectúa un check-list semestral de los hidrantes, debiendo comprobar como mínimo:
  • Que los hidrantes estén accesibles.
  • La estanqueidad de la salida del hidrante.
  • Fugas en la parte alta del hidrante.
  • Fugas en la juntas de las tapas.
  • Ausencia de grietas en el cuerpo del hidrante.
  • Válvula de drenaje.
  • Verificar estado de la tuerca de apertura para comprobar desgasté o aristas redondeadas.
  • Estado de la Rosca de salida
• El contratista efectúa check-list anuales en lo hidrantes, debiendo comprobar como mínimo
  • Se verifica el estado del racorado de manguera, se desconecta y se vuelve a

racorar.
  - Se comprueba que las juntas no estén deterioradas y se reemplazan si están dañadas.
  - Se lubrica los racores con grafito, asegurando su funcionamiento.
  - Se comprueba el estado de las boquillas, se lubrican con grafito de ser necesario.
  - Se abre cada hidrante y dejar fluir durante no menos de 1 minuto.
  - Posterior a cerrar el hidrante de columna seca, se comprueba el drenaje, en el caso de que el drenaje no sea de inmediato (máximo 60 minutos) se repara de inmediato.
- El contratista realiza el mantenimiento de los sistemas de extinción de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. Como mínimo las siguientes componentes:
  - Rociadores sprinkler.
  - Tanques de agua para incendio con sus sistemas de bombas
  - Cañerías de incendio y válvulas.
  - Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato.
  - Se reemplazan y/o reparan aquellos elementos y / o componentes en mal estado de funcionamiento como por ejemplo, entre otros, lanzas, reducciones, vástago, tapa, toma de manguera, cadena reten, etc.
- El contratista mantiene el correcto funcionamiento de los detectores de humo, ubicados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, como mínimo de los siguientes tipos según las áreas:
  - Detectores de humo Fotoeléctricos: en Cuartos de tableros eléctricos, salas de electricidad, oficinas, hospitalización, pasillos, otras.
  - Detector de temperatura fija: cocinas
  - Detector lineal de temperatura: bandejas de cables
  - Detector de humo por aspiración tipo VESDA (Very early warming aspiration smoke detection): salas eléctricas, salas de servidores, recintos con equipamiento de alta inversión
  - Detectores de humo en ductos.
- El contratista mantiene el correcto funcionamiento de los sistemas de extinción de incendio por medio de CO_2 en salas técnicas.
- El contratista inspecciona diariamente y mantiene el Panel de Control del Sistema, ubicado en la Sala de Control Centralizado, verificando los sistemas de alarmas, sistemas de fuente Alimentación Primaria (energía eléctrica) y de la fuente de Alimentación Secundaria, (baterías), sistema de Detección y de Evacuación utilizando la herramienta de chequeo automático y demás parámetros de todo el sistema contra incendio.
- El contratista inspecciona diariamente y mantiene la fuente de alimentación secundaría que consta de un grupo de baterías secas, capaces de soportar durante 24 h. el funcionamiento del sistema y 15 minutos en estado de alarma, como mínimo (encendiendo luces estroboscópicas, sirenas y otros)
- El contratista ejecuta rutinas de inspección limpieza y mantenimiento de todos los equipos y los sistemas componentes de la Instalación: Sistemas de Extinción húmeda o seca, de Detección, de Evacuación, así como de anclajes y fijación de los elementos y dispositivos del Sistema Contra Incendios, definidos en el Proyecto Definitivo y proceder a su reparación si procede, de acuerdo al Programa Anual de Mantenimiento no objetado
- El contratista inspecciona semanalmente la señalización, rotulación y demarcaciones, asegurando que esté disponible y sea legible, de acuerdo a los

parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista Gestiona el mantenimiento de los sistemas de extinción por una empresa autorizada y certificada por la entidad pública competente según corresponde a lo establecido por la normativa vigente y las recomendaciones de la NFPA para estos efectos. • El contratista efectúa pruebas de los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, normas aplicables y las recomendaciones de la NFPA • El contratista mantiene los software y sistemas de información que se incluyan en el sistema de Detección de acuerdo a recomendaciones del fabricante • El contratista efectúa capacitaciones y simulacros de incendio de conformidad con lo establecido en Plan de Emergencia y Protección Civil no objetado • El contratista verifica el funcionamiento del sistema de audio evacuación, el correcto estado de la señalización de evacuación, de acuerdo a lo dispuesto en el Plan de Emergencia, y a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no realiza el mantenimiento del correcto funcionamiento de los extintores portátiles con las características y la ubicación definidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento del correcto funcionamiento de los hidrantes, extintores, detectores de humo, según los tipos y la ubicación y características definidas en el **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando el contratista no inspecciona diariamente ni mantiene el Panel de Control del Sistema, ubicado en la Sala de Control Centralizado, verificando los sistemas de alarmas, sistemas de fuente Alimentación Primaria (energía eléctrica) y de la fuente de Alimentación Secundaria, (baterías), sistema de Detección y de Evacuación utilizando la herramienta de chequeo automático y demás parámetros de todo el sistema contra incendio. • Cuando el contratista no inspecciona diariamente ni mantiene la fuente de alimentación secundaría que asegura el soporte durante 24 h. del funcionamiento del sistema y 15 minutos en estado de alarma, como mínimo (encendiendo luces estroboscópicas, sirenas y otros) • Cuando el contratista no ejecuta rutinas de inspección limpieza y mantenimiento de todos los equipos y los sistemas componentes de la Instalación, ni de los anclajes y fijación de los elementos y dispositivos del Sistema Contra Incendios, y proceder a su reparación • Cuando el contratista no inspecciona semanalmente la señalización, rotulación y demarcaciones, asegurando que esté disponible y sea legible. • Cuando el contratista no Gestiona el mantenimiento de los sistemas de extinción por una empresa autorizada y certificada • Cuando el contratista no efectúa pruebas de los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

	• Cuando el contratista no mantiene los software y sistemas de información que se incluyan en el sistema de Detección de acuerdo a recomendaciones del fabricante. • Cuando el contratista no efectúalas capacitaciones y simulacros de incendio de conformidad con lo establecido en Plan de Emergencia y Protección Civil no objetado • Cuando el contratista no verifica el funcionamiento del sistema de audio evacuación, ni el correcto estado de la señalización de evacuación, de acuerdo a lo dispuesto en el Plan de Emergencia, y a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que no se afecta la seguridad e integridad de las personas y del edificio - Cuando el mantenimiento de los sistemas no es óptimo pero esto no impacta en la calidad de prestación del servicio - Cuando la limpieza y mantenimiento de todos los equipos y los sistemas componentes de la Instalación no es óptimo pero esto no impacta en la calidad de prestación del servicio - Cuando la señalización, y demarcación no es óptima pero esto no impacta en la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTODEL SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL- GENERALIDADES
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple y/o acata las: Resolución Nº4445 de 1996, Cap IX y Nº 14861 de 1985, del Ministerio de Salud Colombiano Normas Colombianas; NTC 2503 Regulación de Requisitos Gral. Para Mantenimiento de Ascensores; NTC 2769 Regula aparatos de elevación y establece código de seguridad para la construcción e instalación de ascensores eléctricos; NTC 4145 Accesibilidad de las personas; NTC 4349 Accesibilidad de las personas con discapacidad; Normas Internacionales: Norma Europea UNE-EN , EN81-73; Otras Normas, Reglamentos Colombianas o internacionales inherentes • El Proyecto mantiene y opera, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato: • Ascensores de personal

- Ascensores de pacientes en general
- Ascensores para pacientes de áreas críticas
- Ascensores de uso técnico
- Montacargas
- Escaleras mecánicas, si corresponde

- El contratista mantiene los equipos de última generación, que cumplen con la las normativas nacionales e internacionales citadas y que garantizan la seguridad de todos los usuarios del edificio.
- El contratista mantiene los siguientes elementos que componen el sistema de transporte vertical dependiendo del sistema propuesto y condicionados por los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, compuesto básicamente por los siguientes elementos:
  - Cabinas de transporte de camillas
  - Máquina de tracción y freno (incluye polea tractora)
  - Control de maniobra
  - Señalización y Botoneras de pisos y cabina
  - Guiadores de cabina.
  - Paracaídas.
  - Contrapesos y paragolpes
  - Polea reguladora de velocidad
  - Detectores de recorrido: sensores ópticos, interruptores de límites de recorridos.
  - Sistemas de monitoreo de seguridad de los ascensores compuestos entre otros por, teléfonos y micro cámaras en las cabinas, salas de máquinas, halles de ascensores, integrado al sistema del Sistema Automatizado de Control Centralizado (SACC)

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se cumple con la legislación vigente obligatorias • Cuando no está operativo el sistema de transporte vertical según los parámetros fijados y aprobados durante la elaboración del proyecto definitivo, detallados en el Punto: **EVALUACION DE CUMPLIMIENTO.**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Faltas o deficiencias que no afecte la seguridad de los usuarios - Faltas que no afecten el correcto funcionamiento del edificio en cuanto a la capacidad de transporte del personal, usuarios y áreas de servicios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista mantiene en funcionamiento al menos del 50% de los equipos que componen cada batería de ascensores, definidas en Proyecto Definitivo y, sin prejuicio de lo anterior al menos el 90% de la totalidad de los ascensores
- El contratista cumple con la disposición y correcto funcionamiento de llaves de accionamiento de los ascensores para operarlos manualmente frente a emergencias en un plazo no mayor a 15 minutos contados desde la solicitud de requerimiento en el centro de control, Centro de control
- El contratista cumple con los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones y equipos constitutivos de los Sistemas de Transporte Vertical.
- El contratista realiza rutinas de chequeo, con la frecuencia establecida en el Programa Anual de Rutinas, de los parámetros de los Sistemas de Transporte Vertical correspondientes, como mínimo de lo siguiente:
  - Inexistencia de cualquier tipo de fugas
  - Funcionamiento y regulación de componentes
  - Funcionamiento y velocidad de ascenso y descenso
  - Ajuste de aceleración y desaceleración en partidas y paradas
  - Marcha silenciosa
  - Paradas exactas micro niveladas con una tolerancia mínima de +/- 5 milímetros
  - Consumo de energía
  - Funcionamiento de todas las señalizaciones luminosas, sonoras, etc.
  - Funcionamiento de sistemas de ventilación, extracción, inyección, de aire.
  - Funcionamiento de puertas exteriores e interiores
  - Funcionamiento de los sistemas de alarma y parada de emergencia
  - Estado de aseo de coche elevador, techo del mismo, sala de máquinas y foso (si los hubiera)
  - Conectividad con los Sistemas de Protección contra Incendio y el Sistema Automatizado y Control Centralizado
  - Toda otra revisión sobre componentes que se considere necesario según el tipo de sistema o que así sea requerido por el contrato.

  Nota: En el caso de que el Proyecto incluya escaleras mecánicas, los componentes de las mismas sobre los que se realizan chequeos diarios son establecidos oportunamente, una vez que se cuenta con las características técnicas específicas, por parte del contrato correspondiente.
- El contratista realiza, con la frecuencia establecida, en el Programa Anual de Rutinas, una recorrida general, verificando el correcto funcionamiento de los Sistemas de Transporte Vertical y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponde
- Con base en los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del Sistema y de la recorrida, el contratista realiza las acciones correctivas necesarias para restablecer a la brevedad el correcto funcionamiento de la totalidad de los componentes de los Sistemas de Transporte Vertical
- El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo de los Sistemas de Transporte Vertical con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo:
  - Verificación de niveles y fugas de aceite y/u otros lubricantes

- Niveles de hermeticidad de cilindros, aseo de los pistones, funcionamiento y regulación de válvulas, aseo de filtros, purgados, otros
- Cables, guías y ruedas
- Coches, salas de máquinas y fosos (cuando así corresponda)
- Ajuste de velocidades de ascenso y descenso
- Control y ajuste de sistemas de control
- Control y ajuste de señalizaciones de todo tipo
- Sistemas de aire
- Sistemas eléctricos
- Funcionamiento de puertas exteriores e interiores
- Sistemas de alarmas, paradas de emergencia, llamadas automáticas, etc.
- Aseo de mantenimiento de todos los componentes
- Sistemas de seguridad, frenado de emergencia, etc.
- Toda otra actividad requerida por los manuales de los fabricantes y/o el contrato.

- El contratista realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diarias de Inspección, control, pruebas de servicio y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.
- El contratista cuenta con la presencia de personal capacitado las 24 h.. del día todos los días del año para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, solicitudes de emergencia por rescate de personas, desbloqueos de puertas, etc.
- El contratista gestiona anualmente la auditoria de mantenimiento de los ascensores por personal acreditado por el Organismos Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, a fin de que certifique su optima operación de conformidad con las correspondientes NTC, exhibiendo la certificación en la entrada del aparato

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no mantiene en funcionamiento al menos del 50% de los equipos que componen cada batería de ascensores, definidas en Proyecto Definitivo y, sin prejuicio de lo anterior ni al menos el 90% de la totalidad de los ascensores • Cuando el contratista no cuenta con las llaves de accionamiento de los ascensores para operarlos manualmente frente a emergencias • Cuando el contratista no cumple con los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento del Sistemas de Transporte Vertical • Cuando el contratista no realiza rutinas de chequeo, con la frecuencia establecida en el Programa Anual de Rutinas, de los parámetros de los Sistemas de Transporte Vertical correspondientes, listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no realiza, con la frecuencia establecida, en el Programa Anual de Rutinas, una recorrida general, verificando el correcto funcionamiento de los Sistemas de Transporte Vertical y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponde • Cuando el contratista no procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer a la brevedad el correcto

	funcionamiento de la totalidad de los componentes de los Sistemas de Transporte Vertical • Cuando la Contratista no realiza el Mantenimiento Preventivo de los Sistemas de Transporte Vertical con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, según lo listado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no realiza actividades diarias de Inspección, control, pruebas de servicio y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario. • Cuando la Contratista no cuenta con la presencia de personal capacitado las 24 horas. del día todos los días del año para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, solicitudes de emergencia por rescate de personas, desbloqueos de puertas, etc. • Cuando el contratista no gestiona anualmente la auditoria de mantenimiento de los ascensores por personal acreditado por el Organismos Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, a fin de que certifique su optima operación de conformidad con las correspondientes NTC, exhibiendo la certificación en la entrada del aparato
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Faltas o deficiencias que no afecte la seguridad de los usuarios - Faltas que no afecten el correcto funcionamiento del edificio en cuanto a la capacidad de transporte del personal, pacientes, usuarios y áreas de servicios - Cuando no se cumple estrictamente con las rutinas e inspecciones establecidos en los Programas Anuales No Objetados, pero esto no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando las auditorias correspondientes se realicen pero no en los tiempos establecidos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMAS DE

AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL CENTRALIZADO (SACC)- GENERALIDADES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple y/o acata las: Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994; Según Código Eléctrico Colombiano (NTC-2050, de 1998, sección 517) y en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2007 del Ministerio de Minas y Energía, para Instalaciones Eléctricas en Hospitales, Normas Eléctricas Internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos; Otras Normas Nacionales e Internacionales necesarias para el completo desarrollo del proyecto de control centralizad, la seguridad y protección de las personas, seguridad de las instalaciones y equipamiento, protección del medio ambiente y prevención de incendios
- El contratista mantiene y opera el Sistema de Automatización y Control Centralizado a través del cual centraliza la información en la sala de Control a través de redes de comunicación que permiten acceder en más de un punto al sistema con el fin de comandar, controlar y en algunos casos operar, los siguientes equipos proyectados de las instalaciones y sus sistemas, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato:
  - Sistema de climatización, central térmica y combustible
  - Sistema de Protección contra Incendio
  - Instalaciones eléctricas y de alumbrado, grupos electrógenos, UPS
  - Corrientes débiles, cableado estructural, telecomunicaciones, megafonía, y sonorización, Señalización
  - Sistemas tecnológicos de Seguridad, control de accesos, CCTV
  - Instalaciones sanitarias, agua potable
  - Transporte mecánico vertical
  - Instalación de gases clínicos
  - Sistema de Correo neumático
- El contratista mantiene y opera el Sistema de Control Centralizado constituido por los siguientes componentes, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato:
  - Software Supervisor montado en Servidor, permite realizar funciones de supervisión, operación y control de los sistemas integrados, ver y responder a las alarmas
  - Software Cliente del software supervisor, basado en un sistema operativo multiárea y con enlace TCP/IP para establecer conexión con el Servidor, mediante el uso de navegador en red. Con capacidad para soportar hasta 4 clientes conectados
  - Enrutadores TCP/IP
  - Controladores
  - Sensores
  - Actuadores
- El contratista realiza, a través del software del sistema de Control Centralizado, la generación de reportes e informes tales como:
  - Registros históricos de datos de las distintas instalaciones.
  - Registro de eventos: reconocimiento de alarmas, Regreso a la normalidad, acciones de control de operador, modificaciones de los datos en línea, alarmas de comunicación, mensajes de inicio de sistema
  - Registro de alarmas: gestión y detección de alarmas, permitiendo una notificación rápida del operador
  - Base de datos

- Horarios, establecer horarios programables para el control de todos los puntos del sistema de automatización

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se cumple con la legislación vigente obligatoria • Cuando no está operativo el Sistema de Automatización y Control Centralizado (SACC) según los parámetros fijados y aprobados durante la elaboración del proyecto definitivo, detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento de las Instalaciones y Sistemas que comanda y controla. - Fallas en el software que no afecten la calidad de la prestación - Cuando los registros existen, pero están desactualizados - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL CENTRAL AUTOMATIZADO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista ejecuta rutinas de inspección, control a distancia, las 24 horas del día y todos los días del año, de los distintos elementos, sistemas y equipos, conectados al SACC, proporcionando comunicación y control de la operación de los mismos, de forma automática, por medio del software especializado definido de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato
- El contratista ejecuta las acciones correctivas a través del SACC, o bien, si esto no fuera posible, dispone la ejecución de las mismas a través del centro de control
- El contratista efectúa el mantenimiento preventivo, limpieza interior y exterior, revisiones, de acuerdo al *run-time* de los equipos y/o a las recomendaciones de los fabricantes, a todos los elementos componentes y a los *software* que se incluyan en el SACC
- El contratista dispone de un plan de contingencia, para las eventuales interrupciones del sistema, ya sean por fallas o por mantenimiento, priorizados los distintos sistemas, de acuerdo al riesgo e impacto que cada uno de ellos tiene en la funcionalidad del

Hospital • El contratista cumple con la interoperabilidad del SACC con el CENTRO DE CONTROL, permitiendo el traspaso online de la información y registros que corresponda • El contratista asegurar el permanente respaldo eléctrico del SACC	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no ejecuta las rutinas de inspección, control a distancia, las 24 horas del día y todos los días del año, de los distintos elementos, sistemas y equipos, conectados al SACC • Cuando el contratista no ejecútalas acciones correctivas a través del SACC, o bien, si esto no fuera posible, dispone la ejecución de las mismas a través del centro de control • Cuando el contratista no ejecuta el mantenimiento preventivo, limpieza interior y exterior, revisiones, de acuerdo al *run-time* de los equipos y/o a las recomendaciones de los fabricantes, a todos los elementos componentes y a los *software* que se incluyan en el SACC • Cuando el contratista no dispone de un plan de contingencia, para las eventuales interrupciones del sistema, ya sean por fallas o por mantenimiento. • Cuando el contratista no cuenta con la interoperabilidad del SACC con el CENTRO DE CONTROL, permitiendo el traspaso online de la información y registros que corresponda • Cuando el contratista no cuenta con el respaldo eléctrico del SACC
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento de las Instalaciones y Sistemas que comanda y controla.

	- Cuando no se cumple estrictamente con las rutinas, limpieza e inspecciones establecidos, pero esto no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Fallas en el software que no afecten la calidad de la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DELA INSTALACION DEL SISTEMA DE GASES CLÍNICOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista mantiene, opera y gestiona el Sistema de Gases Clínicos(oxigeno, aire comprimido, vacío, óxido nitroso, dióxido de carbono) en las áreas asistenciales definidas en el proyecto de arquitectura y de acuerdo a la normativa vigente y a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, que incluyen como mínimo:
  • Servicio de Urgencias
  • Planta quirúrgica, sala de partos, endoscopias
  • Unidades de terapia de adultos, pediátrica, neonatología
  • Áreas de Hospitalización de adultos, pediátrica, neonatología
  • Diagnóstico por imágenes
  • Áreas de diagnóstico y tratamiento
  • Laboratorio clínico
  • Anatomía patológica
  • Otras definidas por la Entidad estatal competente
• El contratista mantiene, opera y gestiona el Sistema de Gases Clínicos Sistema de Gases Clínicos de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, que incluyen como mínimo los siguientes componentes y equipos:
  • Central de Almacenamiento de Oxígeno. Sala de tanque termo
  • Tanque Criogénico
  • Tanque de respaldo
  • Gasificadores
  • Sistema de aire comprimido compuesto por:
  • Compresores generador de aire grado médico libre de aceite.
  • Motor compresor
  • Depósito de aire o tanque de almacenamiento, con accesorios.
  • Secadores de aire
  • Pre filtros y pos filtros
  • Panel de control
  • Accesorios del sistema
  • Sistema de vacío compuesto por:
  • Bomba de vacío médico.

• Motor de bomba de vacío • Depósito de aire o tanque, con accesorios. • Panel de control • Accesorios del sistema • Óxido Nitroso: • Batería de Tubos de óxido nitroso • Tubos individuales de óxido nitroso • Dióxido de Carbono: • Batería de Tubos de dióxido de carbono • Tubos individuales de dióxido de carbono • Tuberías, conexiones, válvulas. • Tuberías • Válvulas de seccionamiento • Sistemas de alarmas • Bocas, toma mural, paneles de cabecera. • Accesorios	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no mantiene operativo el Sistema de Gases Clínicos, según los requerimientos listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no mantiene los elementos, componentes e instalaciones del Sistema de Gases Clínicos, según lo listado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento del Sistema de gases Clínicos y la seguridad de los pacientes - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL SUMINISTRO DEL SISTEMA DE GASES CLÍNICOS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista controla y verifica diariamente el nivel de stock de gas licuado depositado en tanque criogénico, para garantizar una respuesta inmediata cuando los niveles de gas se encuentren por debajo del volumen mínimo establecido para el hospital según consumo previsto y de ser necesario se procede a realizar la petición al proveedor • El contratista verifica diariamente el stock existente de gas envasado y se establece la

necesidad del pedido en relación al consumo habitual y de ser necesario se procede a realizar la petición al proveedor.

- El contratista atiende al proveedor tanto para la carga y descarga de insumos, llevando para ello el control y efectúa los registros en el centro de control.
- El contratista verifica que los gases provistos cumplan en cantidad y calidad con los requeridos y con la normativa vigente
- El contratista registra diariamente en el centro de control, el inventario físico de los cilindros, del traslado de ellos hacia los recintos asistenciales y de todo control administrativo relativo a este servicio.
- El contratista efectúa la distribución y retiro de botellas o cilindros a los recintos asistenciales que así lo requieran ya sea de forma anticipada y programada o urgente
- El contratista controla diariamente a través de Sistema de Control Central Automatizado, los parámetros de las instalaciones de:
  - Fuentes de Suministro : Central de oxígeno, Sistemas de Vacío, Sistemas de aire comprimido, Baterías de tubos
  - Canalizaciones
  - Elementos de presión intermedia
  - Alarmas
  - Toma de gases
- De ser necesario, por detectarse fallas, se procede a la inspección directa y se da aviso al Supervisor para implementar el correctivo
- El contratista realiza semanalmente, la recorrida general por las Áreas de servicio y salas de máquinas zonales verificando el correcto funcionamiento de Instalaciones, Sistemas y Equipos y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponda:
  Se verifica:
  - Estanqueidad del sistema
  - Correcto funcionamiento de centrales de aire comprimido y aspiración
  - Control y verificación de la presión del gas medicinal
  - Verificación de las tomas de gas medicinal en referencia a su señalización, funcionamiento y ausencia de fugas
- Las contratista realiza todos los reportes de operación y gestión de la provisión, suministro, generación, distribución y mantenimiento del sistema de gases clínicos

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no controla ni verifica diariamente el nivel de stock de gas licuado o envasado según lo establecido en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no atiende al proveedor tanto para la carga y descarga de insumos, ni lleva para ello el control ni efectúa los registros en el centro de control. • Cuando el contratista no verifica que los gases provistos cumplan en cantidad y calidad con los requeridos y con la normativa vigente • Cuando el contratista no efectúa la distribución y retiro de botellas o cilindros a los recintos asistenciales que así lo requieran ya sea de forma anticipada y programada o urgente. • Cuando el contratista no realiza los controles diarios de los parámetros de las Instalaciones a través del Sistema de Control Centralizado, según lo detallado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

	• Cuando el contratista no realiza la recorrida ni verifica el correcto estado de la misma, según lo detallado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento del Sistema de Gases Clínicos y la seguridad de los pacientes - Cuando no se provee adecuadamente el control de stock, pero esto no afecta la calidad de la prestación del servicio - Cuando los registros de stock, reportes de operación y gestión de la provisión de suministro, generación y distribución y mantenimiento no están actualizados pero esto no afecta la calidad de la prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SISTEMA DE GASES CLÍNICOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista realiza tareas de Inspección de la Central de Gases, con una frecuencia mínima mensual, revisando valores de presión, posibles fugas, placas identificadoras o rotulación de señalización, estado general de la central y su correcto funcionamiento, y subsana los defectos detectados
• El contratista realiza Pruebas de Hermeticidad de la Central de gases, con una frecuencia mínima semestral, y subsana los defectos detectados
• El contratista efectúa los cambios programados de los Repuestos de los componentes de la Central de Gases con la frecuencia establecido en el Programa Correspondiente y según las recomendaciones de los fabricantes.
• El contratista inspecciona el estanque de oxígeno líquido definido en el Proyecto Definitivo, realizando, entre otras, las siguientes actividades:
  ○ Revisión diaria, registro de llenado, limpieza y retiro de hielo.
  ○ Revisión de válvulas y realización de pruebas acordadas con el proveedor.
  ○ Revisión de cercos metálicos y puerta de recinto, sistemas de cierre, iluminación,

alarmas y manómetros.
  - Revisión de pernos de anclaje de estanques y componentes
- El contratista efectúa, a lo menos 1 vez al mes, en los equipos de generación de aire medicinal y de vacío, las siguientes actividades: efectuar los despiches; inspección y reposición de empaquetaduras, niveles de aceite, filtros, entre otros, además del mantenimiento y limpieza del tablero eléctrico.
- El contratista realiza el mantenimiento semanal de los sitios de acopio, de acuerdo a los requerimientos de seguridad establecidos por normativa vigente y por el proveedor, incluyendo la segregación de botellas o cilindros por recinto, señalización de advertencia y limpieza del recinto de la Central de Gases.
- El contratista realiza Inspección de las redes de gases, a lo menos semestral, que incluye la revisión de toda la red para monitorear el estado de manómetros, válvulas de corte, señalización, placas identificadoras o rotulación de señalización de elementos y soportes, y subsana los defectos detectados.
- El contratista realiza una Prueba de Hermeticidad de las redes, a lo menos anualmente, y subsana los defectos detectados
- El contratista realiza la pintura de las redes de gases y repone la señalización en ellas, a lo menos, cada 3 años
- El contratista realiza Inspección a lo menos semestral, que incluye la revisión de todas las tomas de gases y aspiración ubicadas en los recintos asistenciales, incluyendo las válvulas de corte, señalización, placas identificadoras o rotulación, subsanando los defectos detectados
- El contratista realiza Prueba de Fuga, a lo menos, anualmente, subsanando los defectos detectados
- El contratista dispone de los siguientes equipos secundarios en *backup*, tales como: flujómetros, reguladores de vacío, frascos de aspiración, humidificadores, entre otros, en caso de falla del equipo o elemento en uso.
- El contratista realiza una Inspección como mínimo semestral, que incluye la revisión de todas las alarmas y cajas de válvulas, funcionamiento y señalización, subsanando los defectos detectados.
- El contratista realiza Prueba de Funcionamiento semestral, consistente en el reinicio (*setup*) de los presóstatos, y comprobación de la calibración de los manómetros, subsanando los defectos detectados

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no realiza las tareas de inspección de los distintos elementos componentes del Sistema de Gases Clínicos con la frecuencia establecida según lo indicado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no realiza las distintas pruebas de fuga, de hermeticidad en los distintos elementos componentes del Sistema de Gases Clínicos según lo indicado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no realiza los cambios programados de los repuestos de los componentes del sistema de Gases Clínicos según lo indicado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no cuenta con el back up de los equipos secundarios listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de

	manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento del Sistema de Gases Clínicos y la seguridad de los pacientes - Cuando no se cumple estrictamente con las rutinas, pruebas, e inspecciones establecidas, pero esto no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando no se provee elementos sustitutos por no ser requeridos, necesarios o no afectan la calidad de la prestación de los servicios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DELA INSTALACION DEL SISTEMA DE CORREO NEUMÁTICO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista mantiene, opera y gestiona el Sistema de Correo Neumático en las áreas asistenciales definidas en el proyecto de arquitectura y de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
• El contratista mantiene, opera y gestiona un Sistema de Correo Neumático de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, que incluyen como mínimo los siguientes elementos:
  • Equipos de aire, turbinas en sala de máquinas
  • Estaciones de envío
  • Unidades de transferencia
  • Unidades de control, software
  • Tuberías horizontales y verticales
  • Capsulas cortas y largas
• El contratista efectúa el mantenimiento del sistema y sus componentes en su totalidad con las herramientas, equipos, materiales necesarios con una frecuencia mínima semestral, siguiendo las recomendaciones de los fabricantes.
• El contratista mantiene como mínimo, a disposición de la Entidad estatal competente, dos juegos de repuestos de capsulas, de los tamaños y característica definidas en el Proyecto Definitivo.
• El contratista repara, repone y/o reemplaza, parcial o totalmente, los diferentes elementos constitutivos del sistema, tales como, cápsulas, válvulas de freno,

sensores, turbinas, u otros elementos, sea que presenten alguna falla, o bien hayan cumplido su vida útil. • El contratista cuenta con , asistencia oportuna para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, tales como, solicitudes de emergencia por rescate y desbloqueos de cápsulas, ante requerimientos del centro de control, las 24 horas del día y todos los días del año. • El contratista efectúa el rescate de las cápsulas atrapadas en el sistema en el plazo máximo de 1 hora, desde la solicitud del requerimiento en el centro de control. • El contratista Efectúa los ajustes al sistema y programaciones, en base a los requerimientos que le efectúe la Entidad estatal competente • El contratista Capacita a los funcionarios del Hospital, sobre la operación del sistema, cuando se lo requiera	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no realiza el Mantenimiento Preventivo con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo los elementos, componentes e instalaciones listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando el contratista no mantiene como mínimo, a disposición de la Entidad estatal competente, dos juegos de repuestos de capsulas, de los tamaños y característica definidas en el Proyecto Definitivo. • Cuando el contratista no realiza los cambios programados de los repuestos de los componentes del sistema de Correo Neumático según lo indicado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no cuenta con personal de asistencia para subsanar problemas de funcionalidad, ante requerimientos del centro de control • Cuando el contratista no realiza actividades diarias de Inspección, ajuste, control, pruebas de seguridad, de servicio y monitoreo, a los fines de detectar, e implementar las actividades suplementarias
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento del Sistema de Correo Neumático - Cuando no se cumple estrictamente con las rutinas, pruebas, e inspecciones establecidas, pero esto no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio

	- Cuando no se provee elementos sustitutos por no ser requeridos, necesarios o no afectan la calidad de la prestación de los servicios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN NO ELECTRÓNICA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de los Siguientes elementos y sus componentes e instalaciones, según corresponda al proyecto definitivo: • Señalización exterior: - Carteles o vallas, situados a la entrada o en la fachada de los edificios - Placa de fachada, adosada al muro - Tótems auto portantes • Señalización interior: - De pared, adosados al muro - Banderola - Colgantes - Apoyados - Tótems auto portantes • Señalización Normativa. - de seguridad - de riesgos laborales - de Emergencia - discapacitados • Señalización electrónica: Ver : Subsistema de Corrientes Débiles - Subsistema de Turno Magnético, Señalización electrónica • Sistemas electrónicos y/o eléctricos de soporte, fuentes de poder • Sistemas de fijación y soporte. • Todo otro tipo de elemento o señalización pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato • El contratista realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diariasde Inspección, control, pruebas de seguridad, de servicio y monitoreo, a los fines de detectar, si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de fijación, nivelación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario. • El contratista provee Elementos de Señalización sustitutos, de ser necesario, y cuando así sea posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no realiza el Mantenimiento

	Preventivo con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo los elementos, componentes e instalaciones listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no realiza actividades diarias de Inspección, control, pruebas de seguridad, de servicio y monitoreo, a los fines de detectar, e implementar las actividades suplementarias • Cuando el contratista no provee Elementos de Señalización sustitutos, de ser necesario
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento del Hospital y las actividades y seguridad de los usuarios - Cuando no se cumple estrictamente con las rutinas, pruebas, e inspecciones establecidas, pero esto no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando no se provee elementos sustitutos por no ser requeridos, necesarios o no afectan la calidad de la prestación de los servicios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTODE EXTERIORES, AREAS VERDES Y PAISAJISMO **<u>Nota:</u> La Evaluación de Cumplimiento de Indicadores Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: Evaluación de Cumplimiento de Indicadores de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura General - Evaluación de Cumplimiento de Indicadores de Mantenimiento de Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores. Evaluación de Cumplimiento de Indicadores de Mantenimiento de Terminaciones interiores y exteriores**
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DELMANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AREAS VERDES Y PAISAJISMO (Exteriores)
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple y/o acata las: Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del

Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes
• El Contratista realiza un mantenimiento diario de los espacios verdes exteriores con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo las siguientes tareas:
  • Retiro de los residuos, manteniendo las áreas verdes libres de objetos inapropiados (vidrios, ladrillos, piedras, colillas de cigarrillos, excremento de animales) (Actividad realizada de manera complementaria con el Servicio de Aseo)
  • Rastrillado y recolección de ramas caídas
  • Control del buen estado de funcionamiento del sistema de riego (Ver Título: Evaluación y Cumplimiento del Mantenimiento del Subsistema de Riego
  • Operación del sistema de riego, de acuerdo a las características climatológicas, al tipo de vegetación existente, y en los horarios establecidos
  • Poda cosmética de arbustos, árboles y plantas, dañados o enfermos de acuerdo a la buena práctica de horticultura, y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo.
  • Control de la existencia de hierba mala o plagas y procediendo a su extracción, incluso la que crece entre el pavimento de los espacios y circulaciones exteriores.
• El contratista opera el sistema de riego en horarios de menor actividad del Hospital
• El contratista realiza las tareas de Mantenimiento Preventivo diario de Áreas Verdes y Paisajismo fuera de los horarios de mayor afluencia de público al Hospital.	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con la normativa legal vigente obligatoria • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento diario de los espacios verdes exteriores con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo las tareas descriptas en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no respeta los horarios establecidos para la operación del sistema de riego • Cuando el contratista no realiza las tareas de Mantenimiento Preventivo diario de Áreas Verdes y Paisajismo fuera de los horarios de mayor afluencia de público usuario al Hospital
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando no se cumple estrictamente con horarios establecidos para riego o mantenimiento, pero esto no interfiere con las actividades del Hospital - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DELMANTENIMIENTO DIARIO DE PLANTAS DE INTERIORES (si las hubiere)	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista realiza un mantenimiento diario de las plantas de interiores de acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo las siguientes actividades: - Retiro de hojas, flores muertas y malas hierbas o plagas - Retiro de plantas en mal estado y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo. - Cuidado del estado de las macetas y demás artículos de ambientación, procediendo a su reparación, y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo. - El contratista realiza las tareas de Mantenimiento Preventivo diario de Plantas de Interior fuera de los horarios de mayor afluencia de público, pacientes y personal del Hospital	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no realiza el mantenimiento diario de las plantas de interiores de acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo las tareas del Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no realiza el Mantenimiento Preventivo diario de Plantas de Interior fuera de los horarios de mayor afluencia de público, pacientes y personal del Hospital
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando no se cumple estrictamente con horarios establecidos para el mantenimiento, pero esto no interfiere con las actividades del Hospital - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO QUINCENAL DE ÁREAS VERDES Y PAISAJISMOS (exteriores)	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El Contratista realiza un mantenimiento periódico de las áreas verdes exteriores acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo (además de lo ya establecido en los Indicadores para el mantenimiento diario) como mínimo las siguientes actividades:
  • Poda estacional y/ o periódica de árboles, plantas y arbustos a fin de mantener crecimiento sano y minimizar riesgos
  • Tratamiento del césped, a fin de lograr una apariencia estética, uniforme y sin parches
  • Abono, se aplican productos aprobados y según la especie el tipo apropiado (orgánicos, minerales, químicos) y con periodicidad requerida.
  • Control de Plagas y enfermedades, mediante la utilización de productos insecticidas autorizados
  • Plantado y reposición de especies, según planificación establecida en el correspondiente Programa no objetado y en un todo de acuerdo con el Proyecto Paisajístico original, eligiendo los días y horarios apropiados para evitar molestias.	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se realiza el mantenimiento periódico de las áreas verdes exteriores acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo (además de lo ya establecido para el mantenimiento diario) como mínimo las actividades listadas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio..
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

9JK{pAw6z3$0]9

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PODA
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista realiza la poda de especies en toda estación debido a las siguientes condiciones: • Evitar que obstruyan o molesten el paso en circulaciones peatonales o vehiculares

• Evitar cualquier tipo de peligro por desprendimiento de ramas • Cualquier otro tipo de anomalía que se detecte y ponga en peligro la integridad de los usuarios o las condiciones estéticas del Hospital. • El contratista realiza, condicionado a las características regionales, como mínimo, una poda de invierno o anual para árboles, trepadoras y rosales • El contratista realiza, condicionado a las características regionales, como mínimo, una poda trimestral de setos, ligustros o arbustos ornamentales	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se realiza la poda correspondiente teniendo en cuenta los parámetros fijados en el apartado anterior • Cuando no se realiza la poda de invierno o anual para árboles, trepadoras y rosales • Cuando no se realiza la poda trimestral de setos, ligustros o arbustos ornamentales
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se realicen las podas correspondientes pero esto no cause peligro a los usuarios o al edificio - Cuando no se realicen las podas correspondientes pero esto no afecte la calidad paisajística del Hospital - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ABONADO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • La Contratista, condicionado a lo establecido en Bases y Anexos Técnicos, utiliza abonos solo a base de componentes orgánicos, como estiércol, mantillo, compost, humus de lombriz, guano, turba o similar, y solo bajo autorización de la Entidad estatal competente utiliza abonos minerales.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se utilizan abonos solo a base de componentes orgánicos, como estiércol, mantillo, compost, humus de lombriz, guano, turba o similar, y solo bajo autorización de la Entidad estatal competente utiliza abonos minerales
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los

	siguientes: - Cuando los abonos utilizados no se corresponden con los establecidos en el correspondiente Listado No Objetado pero los mismos responden a la Normativa Legal Vigente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DECONTROL DE PLAGAS Y MALAS HIERBAS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • La Contratista, condicionado a lo establecido en Bases y Anexos Técnicos, cumple con los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de Control de Plagas y Malas hierbas: • Inspección de hojas con el fin de descubrir presencia de parásitos o cualquier signo de enfermedad • Aplicación inmediata (en el día) de plaguicidas en los casos en que la inspección arroje presencia de los mismos. • Tratamiento preventivo si se han verificado ataques recientes. • Pulverización preventiva contra orugas y mariposas se verifique o no la presencia de las mismas. • Retiro de manera mecánica de escarabajos, orugas, gusanos, caracoles, babosas, etc. • Todo otro procedimiento recomendado por el Equipo de Paisajismo responsable del Proyecto definitivo.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se cumple con la ejecución de las tareas de Control de Plagas y Malas hierbas, según los parámetros fijados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la revisión diaria no se verifica estrictamente pero no hay rastros de plagas o cualquier otro signo de enfermedad - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DETRATAMIENTO Y/O PLANTADO DE CESPED (Reposición)

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- La Contratista, condicionado a lo establecido en Bases y Anexos Técnicos, cumple con los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de Tratamiento y/o plantado de Césped:
  - Corte de césped según frecuencia y tecnología (tipo de maquinaria) relativa al tipo de especie utilizada.
  - Mantenimiento de bordes en condiciones idénticas a las de proyecto.
  - Si procede plantado:
    - Siembra semillas
    - Se nivela y obtienen condiciones homogéneas del terreno
    - Se esparcen las semillas según indicación del producto
    - Se tapan las semillas con mantillo o turba
    - Se riega 2 ó 3 veces por día durante un primer período de acuerdo a indicaciones del proveedor
- La Contratista, condicionado a lo establecido en Bases y Anexos Técnicos, cumple con los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de Plantado y Reposición de Especies:
  - Se marca el suelo con estacas a fin de identificar la ubicación de cada ejemplar de acuerdo a proyecto.
  - Se planta con el espacio apropiado para que las plantas se desarrollen bien de acuerdo a su tamaño.
  - Se mezcla la tierra con abono orgánico, (estiércol, mantillo, compost, turba, etc.).
  - Se excavan hoyos amplios, sacando todas las malas hierbas. Las dimensiones aproximadas de los hoyos, dependen de las características de las especies a plantar
  - Se clavan y sujetan los árboles, a un tutor firme para que se mantenga vertical.
  - Se plantan los arboles a una distancia mínima de 5m de los paramentos del edificio.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se cumple con la ejecución de las tareas de corte, mantenimiento, plantado de Césped, según los parámetros fijados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando no se cumple con la ejecución de las tareas de plantado y reposición de especies, según los parámetros fijados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la falta de las tareas no impacta sobre la calidad paisajística del conjunto edilicio - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no

	impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE REPOSICIÓN INTEGRAL DE MOBILIARIO Y EQUIPOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Contratista presenta listado y cantidad de equipos, sistemas y mobiliario a reponer en el año correspondiente, en función de la vida útil de cada elemento, establecida por el fabricante.
- Contratista presenta Ubicación de los equipos y mobiliario a reponer en cada sector y/o espacio del proyecto.
- Contratista presenta Descripción y especificaciones técnicas del equipo y mobiliario a reponer
- Contratista presenta Manual de Fabricante de Uso e instalación de los equipos y mobiliario a reponer.
- Contratista presenta Descripción del procedimiento requerido para la reposición e instalación de equipos y mobiliario
- El contratista repone equipos, sistemas y mobiliario que se vean afectados técnicamente por desgaste o cuando el nivel estético o de fallas afecte el cumplimento de sus funciones, se vea afectada la seguridad o se ponga en riesgo la prestación del servicio
- El contratista realiza todas las verificaciones, pruebas y calibraciones, de los equipos y mobiliario reemplazado
- El contratista realiza la capacitación necesaria para el manejo y utilización de los equipos o mobiliario reemplazado
- El contratista gestiona el inventario actualizado correspondiente a las bajas y a las incorporaciones de mobiliario y equipos
- Cuando la reparación del mobiliario, sistemas y equipos supere el 40% del valor de reposición del mismo, el contratista lo repone por otro de calidad igual o superior según el diseño original correspondiente al Proyecto Definitivo
- El contratista deja a la finalización de la vigencia del contrato el mobiliario fijo y móvil en un nivel óptimo de funcionamiento, con menos de la mitad de su vida útil (emitida por el fabricante) cumplida, lo cual se revisará y validará mediante la elaboración de un Acta de Entrega.
- Independientemente de la reposición o reemplazo de equipos o sistemas debido a fallas, defectos, daños y al cumplimiento de su vida útil y sin perjuicio de las recomendaciones de fabricantes o proveedores, el contratista repone los equipos, sistemas o elementos detallados en los siguientes renglones, si así lo establecen las correspondientes El contrato:
  - El contratista repone los tableros de control del sistema de bombas del Subsistema de Provisión de Agua Potable, como máximo, cada 6 años de operación
  - El contratista ejecuta un plan de renovación del 100% de los equipos de iluminación exterior e interior al término del décimo año de explotación
  - El contratista ejecuta un programa de reposición de la totalidad de la red eléctrica, incluyendo los alimentadores y sub alimentadores, al décimo año de explotación
  - El contratista ejecuta un plan de reposición y/o reemplazo quinquenal (cada 5 años)

de los equipos de corrientes débiles - El contratista repone los componentes de los tableros de control de los equipos de climatización, al menos, cada 5 años de operación - El contratista establece un plan de reposición parcial y total de los componentes del Sistema de Automatización y Control Centralizado (SACC), al menos cada 5 años de operación, por motivos de modernización y mayor eficiencia de los sistemas - El contratista establece un plan de reposición y/o reemplazo de los siguientes elementos del Sistema Contra Incendios, como mínimo cada 10 años de operación: • Panel de control del sistema de protección contra incendio, y de sus componentes • Mangueras • Sistema de bombeo y presurización de la red de agua, • Detectores, alarmas, pulsadores	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no presenta listado y cantidad de equipos, sistemas y mobiliario a reponer en el año correspondiente, en función de la vida útil de cada elemento, establecida por el fabricante, detallando: Ubicación, descripción de las especificaciones técnicas, el manual del fabricante de Uso e instalación de los equipos y mobiliario a reponer, Descripción del procedimiento requerido para la reposición e instalación de equipos y mobiliario • Cuando el contratista no repone equipos, sistemas y mobiliario que se vean afectados técnicamente por desgaste o cuando el nivel estético o de fallas afecte el cumplimento de sus funciones, se vea afectada la seguridad o se ponga en riesgo la prestación del servicio • Cuando el contratista no realiza todas las verificaciones, pruebas y calibraciones, de los equipos y mobiliario reemplazado • Cuando el contratista no realiza la capacitación necesaria para el manejo y utilización de los equipos o mobiliario reemplazado • Cuando el contratista no gestiona el inventario actualizado correspondiente a las bajas y a las incorporaciones de mobiliario y equipos • Cuando el contratista no realiza la reposición cuando la reparación del mobiliario, sistemas y equipos supere el 40% del valor de reposición • Cuando el contratista no deja a la finalización de la vigencia del contrato el mobiliario fijo y móvil en un nivel óptimo de funcionamiento, con menos de la mitad de su vida útil (emitida por el fabricante) cumplida. • Cuando el contratista no repone el mobiliario, sistemas y equipos por otros de calidad igual o superior al existente • Cuando el contratista no la realiza la reposición o reemplazo de equipos o sistemas detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD	• Cuando los incumplimientos detectados son de

ACEPTABLE	características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la lista presentada con la cantidad de equipos, sistemas y mobiliario a reponer no contenga todos los datos requeridos en el apartado anterior, pero esto no interfiere con la prestación del servicio - Cuando no se reponen equipos, sistemas y mobiliario que se vean afectados estéticamente, pero que no presenten fallas técnicas y/o que impliquen riesgo de seguridad para los usuarios - Cuando no se realicen las verificaciones, pruebas y calibraciones, de los equipos y mobiliario reemplazado, pero esto no implique un prejuicio hacia los mismos - Cuando el inventario exista pero no se encuentre debidamente actualizado - Cuando no se realizan las reposiciones en los tiempos estipulados en el contrato, pero esto no perjudique a las instalaciones, sistemas y equipos o a la prestación de los servicios - Cuando exista motivo justificado para no reponer los elementos, mobiliarios, equipos, por otros de calidad igual o superior, pero esto no perjudique la prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• Las rutinas diarias de supervisión y control del estado de locales que lleva adelante el Servicio de Mantenimiento de Locales, se realizan previa coordinación con el centro de control y en horarios que antecedan al comienzo de la jornada de mayor afluencia de pacientes
• El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Habitaciones de Internación, Consultorios, Salas de Observación, recuperación, verificando como mínimo:
  • Puerta de ingreso
  • Artefacto de luz de techo
  • Tomas de Electricidad

- Cortinas y/o blackout
- Ventanas y vidrios
- Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento
- Cuadros
- Mesa de luz, mesa de comer Otros muebles
- Camas
- Artefactos de luz de cama
- Llamado de enfermeras
- Guarda sillas
- Closet
- Televisión
- Aire acondicionado (Fancoils)
- Teléfono o intercomunicador
- Poliducto de gases clínicos
- Equipos médicos
- Cielorrasos
- Otros enseres
- Cuartos de baños y toilettes
- Funcionamiento de señalizaciones
- Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Aire Acondicionado, otras), recolección de residuos
- Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector.

- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes del Hospital, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Locales de Diagnóstico y Tratamiento, verificando como mínimo:
  - Sillas y Sillones
  - Camillas
  - Cortinas americanas o blackout
  - Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento
  - Escritorios
  - Otros muebles de fórmica o madera
  - Guarda sillas
  - Armarios
  - Estantes y muebles colgantes
  - Puertas y ventanas
  - Vidrios
  - Paredes
  - Cielorrasos
  - Otros enseres
  - Azulejos
  - Lavamanos, griferías, piletas y mesones
    - Control Grifos
    - Pileta de patio y/o rejillas de desagüe
    - Lavamanos y mesones
  - Llamado de enfermeras
  - Closet
  - Teléfono o intercomunicador
  - Poliducto de gases clínicos

- Equipos médicos
- Contenedores de residuos y descartadores de elementos punzo cortantes
- Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Aire Acondicionado, otras),
- Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector.

- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Oficinas Administrativas Salas de Capacitación, Auditorio, Salas de Espera, áreas comunes, áreas de ingreso y circulaciones principales, verificando como mínimo:
  - Sillones y sillas
  - Cortinas
  - Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento
  - Cuadros
  - Escritorios
  - Otros muebles
  - Guarda sillas
  - Placares o depósitos
  - Estantes y Muebles colgantes
  - Puertas y ventanas
  - Vidrios
  - Paredes
  - Cielorraso
  - Otros enseres de oficina
  - Teléfono o intercomunicador
  - Funcionamiento de señalizaciones
  - Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Aire Acondicionado, otras), recolección de residuos
  - Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector.
- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo al inicio de la jornada laboral del Hospital, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Comedores, Cafeterías, Cocinetas, Cocinas, verificando como mínimo:
  - Sillones y sillas
  - Cortinas
  - Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento
  - Mesones
  - Otros muebles
  - Guarda sillas
  - Placares o depósitos
  - Estantes y Muebles colgantes
  - Puertas y ventanas
  - Vidrios
  - Paredes
  - Cielorraso
  - Otros enseres
  - Azulejos u otros revestimientos similares
  - Griferías, piletas y mesones:

- Control Grifos
- Pileta de patio y/o rejillas de desagüe
- Lavaplatos y mesones
- Equipos alimentados a gas
- Teléfono o intercomunicador
- Contenedores de residuos y descartadores de elementos punzo cortantes.
- Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Aire Acondicionado, otras), recolección de residuos
- Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector.

- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes y personal del Hospital, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Vestuarios, Sanitarios y Toilettes, verificando como mínimo:
  - Puerta de ingreso
  - Azulejos u otros revestimientos similares
  - Regaderas si las hubiera
  - Control Canillas (regadera, lavatorio)
  - Piletas y mesones
  - Espejos y Vidrios
  - Depósito de agua inodoro (WC)
  - Tabla de inodoro (WC)
  - Pileta de patio
  - Artefactos Sanitarios
  - Pisos
  - Contenedores de residuos y descartadores de elementos punzo cortantes
  - Llamado de enfermera si lo hubiera
  - Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Aire Acondicionado, otras), recolección de residuos
  - Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector
- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes y personal del Hospital, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Accesos y Circulaciones Principales, Áreas ajardinadas, Estacionamientos y Accesos y Zonas de Servicio, verificando como mínimo:
  - Equipamiento exterior
  - Mantenimiento específico de las especies vegetales
  - Limpieza de jardines
  - Funcionamiento de señalizaciones
  - Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Riego, otras), recolección de residuos
  - Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector
- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo al inicio de las actividades de mayor afluencia de pacientes y personal del Hospital, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Estado de Fachadas, Carpinterías Exteriores y varios, verificando como mínimo:
  - Dispositivos de oscurecimiento
  - Ventanas

• Recubrimientos • Funcionamiento de señalizaciones • Todo otro elemento esencial a la imagen institucional • Terminada la Verificación el oficial de mantenimiento de locales comunica en forma fehaciente al CENTRO DE CONTROL, a través de su Supervisor, la terminación de la misma y la disponibilidad del cuarto o sector para funcionar	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de supervisión y control del estado de locales, en coordinación con el centro de control y en los horarios previos al comienzo de la jornada de mayor afluencia de pacientes - Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de supervisión y control del estado de Mantenimiento de las distintas áreas, verificando los elementos listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no comunica en forma fehaciente al CENTRO DE CONTROL, a través de su Supervisor, la terminación de la misma y la disponibilidad del cuarto o sector para funcionar.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de supervisión y en los horarios que antecedan al comienzo de mayor actividad del Hospital, pero esto no interfiere con las actividades de la Institución - Cuando el contratista no verifica el estado de algunos de los elementos listados de cada una de las áreas del Hospital, pero esto no perjudica a la seguridad, funcionalidad o estética de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS **NEGOCIACIÓN DE TARIFAS Y CONDICIONES DE PROVISIÓN**
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista negocia las tarifas y condiciones de provisión de la totalidad de los Servicios Públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de Sistemas, Instalaciones

y Equipos del proyecto, anualmente, según las condiciones regulatorias establecidas para los respectivos servicios.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el contratista no realiza la negociación de tarifas y condiciones de provisión de la totalidad de los Servicios Públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de Sistemas, Instalaciones y Equipos ni su revisión anual
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no realiza la negociación de tarifas y condiciones de provisión de la totalidad de los Servicios Públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de Sistemas, Instalaciones y Equipos ni su revisión anual, pero esto no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio ni causa prejuicio económico a la Entidad - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA CALIDAD DE LOS SUMINISTROS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple y/o acata las: Resolución Nº4445 de 1996 y Nº 14861 de 1985, y Ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud Colombiano; Normas Internacionales: LEED; ISO; Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994 • El contratista cumple con la apropiada conducción de la energía desde el punto establecido de toma hasta la sub estación transformadora (si la envergadura del proyecto y/o la Normativa vigente requirieran dicha sub estación) en las condiciones que establece el Proveedor de ese Servicio Público. • El contratista cumple con el suministro y distribución de energía de manera eficiente y continua dentro y fuera del o los edificios y espacios exteriores dentro del predio del Hospital, en las condiciones de calidad pautadas que permitan la correcta operación de la totalidad de las instalaciones, sistemas y equipos • El contratista cumple con el suministro de otros servicios tales como, agua, gas u otros combustibles, y que los mismos se realice de manera eficiente y continua en la totalidad de los sectores del proyecto • El contratista realiza Inspecciones según Programa de prestaciones no objetado, de las instalaciones, plantas, equipos, etc. para minimizar consumos de energía, agua, gas y otros combustibles.

• El contratista realiza y/o gestiona el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de El contrato y la Normativa Legal vigente, de las características de la provisión de agua con respecto a condiciones de potabilización y dureza del fluido (en función de la provisión para su uso para consumo humano) • El contratista realiza y/o gestiona el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de El contrato y la Normativa Legal vigente, de las características de los resultados del tratamiento de aguas residuales. • El contratista realiza Inspecciones como mínimo cada quince (15) días de los diferentes medidores, a fin de detectar, mediante la evaluación de los consumos, posibles fugas, y en su caso proceder a disparar alertas tempranas y una rápida reparación / solución del problema. • El contratista cumple con las condiciones de suministro de todos los Servicios Públicos de manera consistentes y suficientes en función de los requerimientos de operación del proyecto definitivo	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con la normativa legal vigente obligatoria • Cuando el contratista no cumple con la apropiada conducción de la energía desde el punto establecido de toma hasta la sub estación transformadora (si la envergadura del proyecto y/o la Normativa vigente requirieran dicha sub estación) en las condiciones que establece el Proveedor de ese Servicio Público. - Cuando el contratista no cumple con el suministro y distribución de energía de manera eficiente y continua dentro y fuera del o los edificios y espacios exteriores dentro del predio del Hospital, en las condiciones de calidad pautadas - Cuando el contratista no cumple con el suministro de otros servicios tales como, agua, gas u otros combustibles, y que los mismos se realicen de manera eficiente y continua • Cuando el contratista no realiza Inspecciones según Programa de prestaciones no objetado, de las instalaciones, plantas, equipos, etc. para minimizar consumos de energía, agua, gas y otros combustibles. • Cuando el contratista no realiza y/o gestiona el estudio periódico, de las características de la provisión de agua con respecto a condiciones de potabilización y dureza del fluido - Cuando el contratista no realiza y/o gestiona el estudio periódico, de las características de los resultados del tratamiento de aguas residuales. - Cuando el contratista no realiza Inspecciones como mínimo cada quince (15) días de los diferentes medidores, a fin de detectar, posibles fugas, y en su caso proceder a disparar alertas tempranas y una rápida reparación / solución del problema

	- Cuando el contratista no cumple con las condiciones de suministro de todos los Servicios Públicos para que los mismos sean consistentes y suficientes en función de los requerimientos de operación
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando las Inspecciones no se realicen estrictamente o no se detecten fallas que impacten sobre la calidad de prestación de los suministros - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con rutinas programadas en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de las Instalaciones, Sistemas y Equipos del proyecto, los que incluyen todas aquellas tareas de mantenimiento requeridas por las Empresas Proveedoras de los Servicios. • El contratista implementa Programa de Control y Evaluaciones de Mantenimiento Preventivo no objetado de la totalidad de Instalaciones y Equipos del proyecto	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con las rutinas programadas en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de las Instalaciones, Sistemas y Equipos del proyecto, los que incluyen todas aquellas tareas de mantenimiento requeridas por las Empresas Proveedoras de los Servicios. • Cuando el contratista no implementa Programa de Control y Evaluaciones de Mantenimiento Preventivo no objetado de la totalidad de Instalaciones y Equipos del proyecto
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	<u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los Controles no se realicen estrictamente pero no se afecta la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista planifica, comunica y concreta reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la Entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización del uso de los Servicios Públicos • El contratista registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la Política de Suministro y Administración de Servicios Públicos	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no realiza las reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la Entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización del uso de los Servicios Públicos • Cuando el contratista no registra ni evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la Política de Suministro y Administración de Servicios Públicos
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los registros y/o conclusiones de las reuniones de intercambio no se encuentren completos o actualizados, pero esto no impida que se realicen las

	reingeniería de procesos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PLANES DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista planifica, presenta para no objeción de la Entidad estatal competente, como mínimo semestralmente, Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de los Servicios Públicos, dirigidos tanto a Personal propio del Operador, como a Personal designado por la Entidad estatal competente • El contratista implementa Programas de capacitación, como mínimo semestralmente, sobre la administración eficiente de los Servicios Públicos, dirigidos tanto a Personal propio del Operador, como a Personal designado por la Entidad estatal competente	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no presenta Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de los Servicios Públicos en los tiempos requeridos • Cuando el contratista no implementa Programas de capacitación sobre la administración eficiente de los Servicios Públicos en los tiempos requeridos
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de los Programas de Capacitación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista informa a la Entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todas las interrupciones programadas de los Servicios Públicos

• El contratista actualiza y corrige toda la información, licencias requeridas y registros (datos de provisión, consumo, tarifas, entre otros) y los pone a disposición de la Entidad estatal competente y/o Proveedores de los Servicios	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no informa a la Entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todas las interrupciones programadas de los Servicios Públicos • Cuando el contratista no actualiza ni corrige la información, licencias requeridas y registros (datos de provisión, consumo, tarifas, entre otros) ni los pone a disposición de la Entidad estatal competente y/o Proveedores de los Servicios
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la información, licencias requeridas y registros (datos de provisión, consumo, tarifas, entre otros) no están actualizados y/o completos, pero esto no perjudica a la prestación del servicio ni a la Entidad estatal competente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE INFORMES Y REPORTES ESPECÍFICOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista da respuesta en tiempo y forma estipulados por el contrato, a cualquier solicitud de información por parte de la Entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al Suministro de Servicios Públicos
• El contratista presenta anualmente, a partir de la fecha de inicio de la operación, informe detallado sobre los consumos de la totalidad de los Servicios Públicos conteniendo como mínimo:
  • Demostración de que se los ha suministrado al mínimo costo posible
  • Estrategia para mejorar el suministro
  • Gráficos de las lecturas de las mediciones de los distintos servicios a fin de poder compararlas con las del año anterior para resaltar variaciones importantes, fallas o cualquier tipo de desperdicio.
  • Una estrategia para mejorar el suministro y aminorar costos y consumos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no da respuesta en tiempo y forma a cualquier solicitud de información por parte de la Entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al Suministro de Servicios Públicos • Cuando el contratista no presenta anualmente informe detallado sobre los consumos de la totalidad de los Servicios Públicos conteniendo los temas listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la información entregada no está actualizada y/o completa, pero esto no perjudica a la prestación del servicio ni a la Entidad estatal competente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE PAUTAS ESTABLECIDAS EN FUNCIÓN DE CERTIFICACIONES DE CALIDAD	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, del presente Documento, para el Servicio de Suministro de Servicios Públicos. Esta garantía se mantiene desde la obtención de cada acreditación, hasta la finalización del plazo contractual.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, para el Servicio de Suministro de Servicios Públicos
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando dichas acreditaciones están siendo tramitadas y en su etapa final • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye Iluminación, Ventilación y Control de Ruido) **GESTIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN Y SISTEMA DE CONCROL CENTRAL AUTOMATIZADO**	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista chequea diariamente, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio no objetados, los parámetros del Sistema de Control Central Automatizado referidos a: • Instalación Eléctrica - Sistemas de Distribución - Sistemas y equipos de Iluminación (detectores de movimiento, controles de niveles de iluminación por sectores, controles de "apagado/encendido", etc.) • Instalación de Aire Acondicionado - Controles de nivel de temperatura por sectores - Controles de "apagado/encendido" • Sistemas de Ventilación • Sistemas de monitoreo de nivel de ruidos • Sensores de concentración de CO2 u otros gases. • Todo otro aspecto de las instalaciones que puedan ocasionar ruidos o escapes contaminantes (gas, sistemas mecánicos, equipos industriales, etc.) • Todo otro sistema, instalación y/o equipo establecido por el contrato	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no chequea diariamente, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio no objetados, los parámetros del Sistema de Control Central Automatizado referidos a las instalaciones y sistemas listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los chequeos sean insuficientes o no se detecten fallas pero las mismas no perjudiquen la prestación del servicio

	- Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES DE ILUMINACIÓN PARA LOCALES ESPECIFICOS HOSPITALARIOS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux para salas de hospitalización colectiva e individual, sobre la cama y en el recinto. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para salas de observación, recuperación, reanimación, cirugía menor, sala de parto, sobre camilla • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 150-300 lux para cubículo de hospitalización crítica, sobre cama • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 250-300 lux para recinto de puesto de monitoreo y estación de enfermería de paciente crítico • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 250-300 lux para recinto estación de enfermería • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para recintos de área limpia y sucia. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux para recintos de lavachata, chatero y otras áreas de lavado menor. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux para box de consulta ambulatorio y de urgencia, sobre camilla. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para box de consulta dental de 1 sillón, sobre sillón. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 350 lux para box de aplicación de ultrasonido, kinesiología, box de procedimiento, examen, o tratamiento (yeso, curación, endoscopía, examen, etc.) sobre camilla. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux para sala de reposo de procedimientos, sobre camilla. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 300-350 lux para sala de equipos de rayos, medicina nuclear, sobre equipo. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por

el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300/reg en el recinto para sala de comando de rayos (c/dimmer)

- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para sala de preparación de pacientes, sobre camilla.
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux para cubículos de toma de muestras de sangre, sala de transfusiones.
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux en áreas de laboratorio, cada 20 m2.
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux en áreas quirúrgicas.
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux en cada recinto de anatomía patológica, sala de autopsias, morgue, áreas de lavado.
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux en cada recinto de bodega de insumos y ropa
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux en área de entrega, recepción y empaque de ropa.
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 300 lux en zona de carga y descarga de esterilizadores de vapor, óxido de etileno, almacenamiento y despacho de material estéril.
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 500 lux en central de material estéril.
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux en Nursery, sobre camilla.
- El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux en recinto de sala de atención inmediata de recién nacido.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento de cómo mínimo los niveles de iluminación de cada recinto hospitalario según lo indicado en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los niveles de iluminación requeridos no se cumplen en su totalidad, pero esto no afecta el

	correcto funcionamiento de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES DE ILUMINACIÓN PARA LOCALES GENERALES, VARIOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de entre 350 y 500 lux para oficinas individuales y colectivas. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de entre 250 y 350 lux para salas de reuniones, salas de capacitación, auditorios, bibliotecas u otros recintos de reunión pública, de pacientes • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de entre 150 y 250 lux para comedores, cafeterías, salas de espera, halls y otros espacios similares • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 200 y 250 lux para salas de máquinas, centrales eléctricas, térmicas, de gases clínicos, tratamientos de aguas, correo neumático, ascensores y otros espacios similares • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de entre 50 y 100 lux para circulaciones o locales de uso ocasional como depósitos, zonas de servicio, y otros espacios similares. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 200 lux para áreas de estacionamiento de ambulancias, estacionamiento de vehículos de carga, patio de maniobras, c/100m2 • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de entre 50 y 100 lux para áreas exteriores de circulación, estacionamiento general, playas de descarga, y otros espacios similares, c/100m2	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento de cómo mínimo los niveles de iluminación de cada recinto según lo indicado en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD	• Cuando los incumplimientos detectados son de características

ACEPTABLE	leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los niveles de iluminación requeridos no se cumplen en su totalidad, pero esto no afecta el correcto funcionamiento de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES DE VENTILACION PARA LOCALES ESPECÍFICOS HOSPITALARIOS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento como mínimo de 25 y 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para pabellones quirúrgicos, salas de parto, salas de recuperación y otros espacios similares. Y un tipo de aire de: 100% exterior, con filtraje en 3 etapas:99,97% HEPA *(High Efficiency Particulate Air)* • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para Unidades de paciente Critico de Adulto, Pediátrico, Neonatal y otros espacios similares. Y un tipo de aire de:100% exterior, con filtraje en 2 etapas 95% • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de imagenología (rayos X, tomografía, resonador magnético, cámara gamma, etc.). Y un tipo de aire de: 100% exterior, con filtraje en 2 etapas 95% • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para áreas de laboratorio, banco de sangre, central de mezclas de farmacia. Y un tipo de aire de:exterior, filtraje en 3 etapas: 99,97% HEPA • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento como mínimo de 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de aislamiento de paciente inmuno suprimido. Y un tipo de aire de: exterior, filtraje en 3 etapas: 99,97% HEPA • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de pacientes infecciosos, con presión negativa. Y un tipo de aire de: 100% exterior, con filtraje en 2 etapas 95% • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento como mínimo de 10 renovaciones del volumen total de

aire del espacio, por hora, para esterilización (área limpia). Y un tipo de aire de: exterior, filtraje en3 etapas: 99,97% HEPA	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento de cómo mínimo las condiciones de ventilación y de renovaciones de aire de cada recinto hospitalario según lo indicado en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los niveles de renovaciones del volumen total de aire del espacio requeridos no se cumplen con exactitud, pero es eventual y no afecta el correcto funcionamiento de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES DE VENTILACION PARA LOCALES GENERALES, VARIOS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 6 y 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para oficinas, salas de reuniones, salas de conferencias, salas de espera, auditorios, sanitarios públicos, y otros espacios similares • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 8 y 12 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para comedores, cafeterías, y otros espacios similares • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 15 y 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para cocinas colectivas • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 10 y 15 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de fotocopias • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por

el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 10 y 40 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de máquinas	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento de cómo mínimo las condiciones de ventilación y de renovaciones de aire de cada recinto según lo indicado en el Punto EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los niveles de renovaciones del volumen total de aire del espacio requeridos no se cumplen con exactitud, pero es eventual y no afecta el correcto funcionamiento de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES DE CONTROL DE RUIDOS PARA LOCALES ESPECÍFICOS HOSPITALARIOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para toda área de atención de paciente un nivel promedio como máximo de 40 dB (interior)	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para toda área de atención de paciente un nivel promedio como máximo de 40 dB (interior)
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

	- Cuando los niveles de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble no se cumplen en su totalidad, pero es eventual y no afecta el correcto funcionamiento de los espacios hospitalarios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES DE CONTROL DE RUIDOS PARA LOCALES GENERALES, VARIOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para oficinas sin acceso de público un nivel promedio como máximo de entre 40 y 50 dB (interior) • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para oficinas con acceso de público un nivel promedio como máximo de entre 50 y 65 dB (interior)	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para oficinas sin acceso de público un nivel promedio como máximo de entre 40 y 50 dB (interior) • Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, considerando para oficinas con acceso de público un nivel promedio como máximo de entre 50 y 65 dB (interior)
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los niveles de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble no se cumplen en su totalidad, pero es eventual y no afecta el correcto funcionamiento de los espacios

	- Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONTROLES DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- La Contratista, si alguno de los parámetros o rangos establecidos en los Indicadores anteriores no se encuentra dentro de los límites establecidos procede a:
  - Realizar una inspección directa del sistema o equipo en cuestión
  - Si el sistema o equipo funciona correctamente se da aviso al Responsable del Servicio que implementa acciones destinadas a la revisión del Sistema de Control Central Automatizado
  - Si el sistema o equipo no funciona correctamente se da aviso al Responsable del Servicio quien implementa correctivo
- El personal del servicio realiza recorrida diaria general por los diferentes sectores funcionales del proyecto verificando el correcto funcionamiento de Instalaciones, Sistemas y Equipos y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponda.
- Si el personal del servicio verifica a simple vista inadecuadas condiciones ambientales (de iluminación, ventilación, ruidos molestos, etc.) y/o mal funcionamiento de cualquier sistema, instalación y/o equipo, da aviso al Responsable del Servicio quien implementa correctivo
- El personal del servicio, una vez realizadas las actividades de recorrida diaria de control y puesta en marcha registra las acciones llevadas a cabo y cualquier tipo de incidente acontecido.
- El contratista realiza Inspecciones diarias de las instalaciones, plantas, equipos, etc. Para minimizar fallas que puedan impactar sobre la Calidad Ambiental del proyecto (Iluminación, Ventilación, control de Ruido, Calidad del Aire, etc.
- El contratista realiza o gestiona los estudios como mínimo trimestrales, según los requerimientos de El contrato y la Normativa Legal vigente, de las Condiciones Ambientales acordadas

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no realiza la inspección, revisión ni implementación de los mecanismos tendientes a recomponer las condiciones óptimas de iluminación, ventilación, ruido descriptos en los Puntos anteriores:**EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no realiza la recorrida diaria general verificando el correcto funcionamiento de Instalaciones, Sistemas y Equipos y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponda. • Cuando el contratista no verifica a simple vista inadecuadas condiciones ambientales y/o mal funcionamiento de cualquier sistema, instalación y/o equipo, no dando aviso al Responsable del Servicio para que implemente correctivo • Cuando el contratista no registra las acciones llevadas a cabo y cualquier tipo de incidente acontecido

	• Cuando el contratista no garantiza Inspecciones diarias de las instalaciones, plantas, equipos, etc. Para minimizar fallas que puedan impactar sobre la Calidad Ambiental del proyecto • Cuando el contratista no realiza o gestiona los estudios como mínimo trimestrales de las Condiciones Ambientales acordadas
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no realiza las inspecciones, recorridas, verificaciones o existen fallas que no son detectadas, pero las mismas no perjudican el mantenimiento de las condiciones ambientales - Cuando los registros realizados son incompletos o no están actualizados - Cuando no se realizan a tiempo los estudios de las Condiciones Ambientales pero las mismas no evidencian fallas notables - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista realiza periódicamente las rutinas programadas en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la Calidad Ambiental instalados en el proyecto. • El contratista cumple con, la implementación periódica según Programa de Control y Evaluaciones No objetado, las rutinas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la Calidad Ambiental instalados en el proyecto.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no realiza periódica las rutinas programadas en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la Calidad Ambiental • Cuando el contratista no cumple con la implementación periódica según Programa de Control y Evaluaciones. No objetado, de las rutinas de Mantenimiento Preventivo de

	la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la Calidad Ambiental
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las rutinas programadas que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista planifica, comunica y concreta reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la Entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización de la Calidad Ambiental • El contratista registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la Política de Condiciones Ambientales	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no realiza reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la Entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización de la Calidad Ambiental • Cuando el contratista no registra ni evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la Política de Condiciones Ambientales
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los registros y/o conclusiones de las reuniones de intercambio no se encuentren completos o actualizados,

	pero esto no impida que no se realicen las reingeniería de procesos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio	
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.	

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PLANES DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista planifica, presenta para la no objeción de la Entidad estatal competente, como mínimo semestralmente, Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de la Calidad Ambiental, dirigidos tanto a Personal propio del Operador, como a Personal designado por la Entidad estatal competente • El contratista implementa Programas de capacitación, como mínimo semestralmente, sobre la administración eficiente de la Calidad Ambiental, dirigidos tanto a Personal propio del Operador, como a Personal designado por la Entidad estatal competente	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no presenta Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de la Calidad Ambiental, en los tiempos requeridos • Cuando el contratista no realiza Programas de capacitación sobre la administración eficiente de la Calidad Ambiental, en los tiempos requeridos
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos detectados no afectan de manera considerable la calidad de los Programas de Capacitación • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista informa a la Entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todas los incidentes registrados en cumplimiento de las Rutinas del Programa de Control de Calidad Ambiental • El contratista actualiza y pone a disposición de la Entidad estatal competente y/o Proveedores de los Servicios toda la información referida a este Servicio	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no informa a la Entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento

	todas los incidentes registrados en cumplimiento de las Rutinas del Programa de Control de Calidad Ambiental • Cuando el contratista no actualiza ni pone a disposición de la Entidad estatal competente y/o Proveedores de los Servicios toda la información referida a este Servicio
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la información no está actualizada y/o completa, pero esto no perjudica a la prestación del servicio ni a la Entidad estatal competente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE INFORMES Y REPORTES ESPECÍFICOS	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista da respuesta en tiempo y forma estipulados por el contrato, a cualquier solicitud de información por parte de la Entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al Servicio de Condiciones Ambientales
• El contratista presenta anualmente, a partir de la fecha de inicio de la operación, informe detallado sobre los resultados de los controles de Calidad Ambiental del proyecto, conteniendo como mínimo:
  • Seguimiento detallado de los Niveles de Desempeño del Servicio
  • Gráficos comparativos de los parámetros referidos a mediciones de Calidad Ambiental a fin de poder compararlos con los del año anterior para resaltar variaciones importantes, fallas, etc.
  • Estrategia para mejorar las Condiciones de Calidad Ambiental del proyecto	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no da respuesta en tiempo y forma a cualquier solicitud de información por parte de la Entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al Servicio de Condiciones Ambientales • Cuando el contratista no presenta anualmente informe detallado sobre los resultados de los controles de Calidad Ambiental del proyecto conteniendo los requerimientos listados en el apartado anterior
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	<u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la información entregada no está actualizada y/o completa, pero esto no perjudica a la prestación del servicio ni a la Entidad estatal competente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE PAUTAS ESTABLECIDAS EN FUNCIÓN DE CERTIFICACIONES DE CALIDAD	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple con todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, del presente Documento, para el Servicio de Suministro de Condiciones Ambientales. Esta garantía se mantiene desde la obtención de cada acreditación, hasta la finalización del plazo contractual.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, para el Servicio de Suministro de Condiciones Ambientales.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando se garantiza que dichas acreditaciones están siendo tramitadas y en su etapa final - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE ASEO DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE TRABAJO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista usa limpiadores autorizados por el fabricante y/o por la Normativa Legal Vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994), para la Limpieza de las herramientas y equipos de trabajo del Servicio • Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el Servicio, se someten a un riguroso aseo diario. • En el sector donde se realiza el aseo de elementos, herramientas y equipos del Servicio, se coloca señalización no objetada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el aseo de herramientas y equipos de trabajo no incluye las tareas requeridas para este tipo de aseo definidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumplen exhaustivamente los requerimientos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para el Aseo de herramientas y equipos de trabajo del Servicio, pero esto no impacta sobre la calidad de prestación del mismo - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y ADMINISTRACIÓNDE PROYECTOS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista implementa un servicio de Planeación, Diseño y Administración de Proyectos completo, destinado a la gestión de reformas, ampliaciones, etc., con la modalidad y condiciones que establezca oportunamente la Entidad estatal competente y/o el contrato
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no implementa el Servicio de Planeación, Diseño y Administración de Proyectos completo, destinado a la gestión de reformas, ampliaciones, etc., con la modalidad y condiciones que establezca oportunamente la Entidad estatal competente y/o el contrato
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no implementa un Servicio de Planeación, Diseño y Administración de Proyectos, porque la envergadura de la reforma a encarar no lo amerita. - Cuando la documentación de los Proyectos es incompleta pero esto no afecta la prestación del servicio ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE REPORTES E INFORMES, REGISTROS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista elabora y proporciona toda la información requerida por cualquier Autoridad Competente a quien la Entidad estatal competente esté obligada a presentar información con relación al desempeño del Servicio, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a menos que la Entidad estatal competente estipule otras condiciones en las correspondientes El contrato. • El contratista entrega a la Entidad estatal competente, toda información requerida con respecto al Servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no proporciona toda la información requerida por cualquier Autoridad Competente a quien la Entidad estatal competente esté obligada a presentar información con relación al desempeño del Servicio, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles • Cuando el contratista no proporciona a la Entidad estatal competente, toda información requerida con respecto al Servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable a la Entidad estatal competente

	<u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la información entregada no está actualizada y/o completa - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85% • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral, obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral. • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de

	conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control • Cuando aun implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica falta de calidad del servicio • Cuando los resultados de las Encuestas de Satisfacción no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Apartado anterior: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la implementación de los Procedimientos de Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta total o parcial de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificacion / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral atiende el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como “emergencias” vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor de 15 min. • El contratista implementa una solución Provisional, de ser necesario, con la finalidad

de no afectar la continuidad de la funcionalidad del edificio, en un lapso máximo de 1 h., cuando no sea posible resolver en los tiempos pautados alguna falla reportada por la correspondiente Solicitud de Servicio, previo acuerdo sobre tiempo para solución definitiva consensuado con la Entidad estatal competente, • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracia, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control • Cuando el contratista no atiende la solicitudes de emergencia en los tiempos pautados • Cuando el contratista no implementa una solución provisional ante una solicitud de servicio, en los tiempos previstos y según las condicionantes referidas en el apartado anterior: Evaluación de cumplimiento • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la implementación de los Procedimientos Correctivos **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos

	Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral ante acontecimientos imprevistos • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. • Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuenta ni cumple con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifica la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifica fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presenta para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que

	pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la implementación de los Procedimientos de Contingencia **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los incumplimientos se refieren a falta total o parcial de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. - Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Contingencia
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

1. PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura.

7.1. MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral

FECHA:			RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	%	ÁREAS SELECCIONADAS
a. CRÍTICOS	15	
b. MEDIANAMENTE CRÍTICOS	25	
c. NO CRÍTICOS	50	
d. NO CONFORMIDADES ANTERIORES	10	
TOTAL	100	

CRITERIOS DE PUNTAJE		
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD MÁXIMA

PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES Nota: Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	PUNTAJE	OBSERVACIONES
CONDICIONES GENERAL. DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
CEDIMIENTOS DE CONTRO			

PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			

FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.2 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de aseo, residuos hospitalarios y control sanitario de vectores

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores**, para Edificaciones de Salud (Hospitales)

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores**

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales**)
- **Manual de Operación del Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control** es responsable de llevar registro de las rutinas del Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos

Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.

- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores No Objetado
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Presente Documento:
    - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores
    - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por semestre (dependiendo de la envergadura y complejidad del proyecto definitivo), todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato hayan sido chequeados.

Hay sectores que son chequeados todos los meses, tales como Bloque quirúrgico, Unidades de Cuidados Intensivos, Endoscopías, Cocina, etc. y otros, cuya importancia relativa es inferior y su control puede distanciarse, Áreas de servicio, Exteriores, etc.

En las inspecciones se incluye un porcentaje de sectores observados como **"no conformes"** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios. Dicha selección se realiza también tomando como referencia la importancia relativa de dichos sectores en la operatividad de la Institución

La composición de la muestra a inspeccionar se elabora según el siguiente criterio:

- **15 % Sectores críticos** como quirófanos, unidades de cuidados intensivos, endoscopías, etc.
- **25 % Sectores medianamente críticos** como internaciones, consultorios, gabinetes de tratamiento, etc.
- **50 % Sectores no críticos** como áreas de servicio en general
- **10 % Sectores observados como "no conforme" el mes anterior**

Nota:
Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar está dado **de acuerdo a la complejidad del recurso físico involucrado y su utilización específica o prioridad de uso.**

El tamaño de la muestra puede ser modificado por el Representante de la Entidad estatal competente, en función de la evolución del proceso de la prestación del servicio medido a través de los Indicadores, pero en principio, **mensualmente abarca aproximadamente, el 20 % de los Sectores del Proyecto**

Las recorridas se establecen de acuerdo al tamaño de la muestra seleccionada. El responsable de la inspección recorre los sectores funcionales observando las características del servicio prestado.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Seguimiento y Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de bioseguridad y/o seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de bioseguridad, seguridad y riesgo ocupacional
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en bioseguridad, seguridad y/o seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en estas materias - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO, CONTROL DE PLAGAS Y LIMPIEZA GENERAL, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y CONTROL SANITARIO DE VECTORES
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza General, Gestión

Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del

	Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente.
• El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados:
  • Organigrama Funcional del Servicio
  • Plantilla de Personal
  Conteniendo como mínimo:
  • Nombre del Cargo
  • Datos del Personal
  • Cantidad
  • Turnos de Trabajo
  • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
El personal del servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores cumple con los siguientes requerimientos:
  • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente)
  • Contar con Registro de Capacitación actualizado
  • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso.
  • Uso de Identificación establecida
  • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.
  • Ausencia de barba
  • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene
  • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.)
  • Ausencia de maquillaje
  • Uso de Gorro
  • Uso de guantes (de látex reforzado)
  • Tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera)
  • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera)
  • Calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea

así lo requiera)

- Delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera)
- Cascos protectores (cuando la tarea así lo requiera)
- Cinturones de seguridad (cuando la tarea así lo requiera)

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente • El Servicio de Aseo, Control de Plagas y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos

Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control • El contratista cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994, para el Servicio.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte de la el centro de control • Cuando la el Servicio no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. - Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994, pero los insumos utilizados cumplen con la Normativa Legal Vigente y esto no afecta la calidad del servicio. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROVISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE

MATERIALES, INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista planea el aprovisionamiento de los insumos, herramientas y equipos necesarios para el Servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato.
• El contratista cuenta con material de limpieza y desinfección propio para cada Unidad Funcional a fin de evitar la contaminación
• El contratista garantiza un alto nivel de calidad de los insumos necesarios para el Servicio mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como "primeras marcas" reconocidas en el mercado local.
• El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, herramientas y equipos del Servicio
• El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines
• El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y aseo las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del Servicio
• El contratista realiza las tareas de estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines
• El contratista conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección las áreas destinadas a estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio
• Todos aquellos insumos en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines
• El contratista asegura óptimas condiciones de mantenimiento, aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento de los depósitos de insumos del Servicio
• Los insumos, herramientas y equipos del Servicio, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y aseo, y bajo llave a cargo de Personal Responsable
• El contratista realiza el almacenaje en depósitos exclusivos y separados de los grupos de insumos, herramientas y equipos destinados a las siguientes actividades:
  • Aseo y desinfección
  • Residuos comunes
  • Residuos reciclables
  • Residuos Peligrosos Biológicos-Infecciosos. RPBI
  • Desechos Peligrosos, químicos, residuos radioactivos de baja intensidad
  • Control de Plagas y sanitario de vectores
• El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, aseo y etiquetado de los envases de productos de aseo, desinfección y control de plagas
• El contratista garantiza el control permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del servicio, especialmente de aquellos destinados a desinfección y control de plagas
• El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección de estanterías y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos.
• Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos que han sido retirados de su envase original.	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifican interrupciones o cambios en el abastecimientos de materiales, insumos, herramientas y/o

		equipos, que desmejoran las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica que se utiliza el mismo material de limpieza y desinfección para diferentes Áreas de servicio, ocasionando peligro de contaminación • Cuando se verifica una desmejora del nivel de calidad de los insumos por el reemplazo en el uso de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local. • Cuando el contratista no cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, herramientas y equipos del Servicio • Cuando la Contratista no realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando el contratista no mantiene en óptimo estado de conservación y aseo las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del Servicio • Cuando la Contratista no realiza las tareas de estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando el contratista no conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección las áreas destinadas a estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio • Cuando los insumos en los que se detectan anomalías no son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines • Cuando los depósitos de insumos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento • Cuando la los insumos utilizados en cada Sector Funcional no se almacenan en los depósitos sectoriales destinados a tal fin, o el orden, identificación y aseo de los mismos no es óptimo, o se verifica que éstos no están bajo llave a cargo de personal Responsable del Servicio • Cuando se verifica que el almacenaje de cada sub servicio, Aseo y Desinfección, Extracción de Basuras, Control de Plagas, no se realiza en depósitos separados e identificados para cada sub proceso • Cuando se verifica la existencia de envases del Servicio en malas condiciones de mantenimiento: falta de identificación, abolladura, falta de tapas, etc. • Cuando se verifica la existencia de productos con fechas de vencimiento caducadas, especialmente en aquellos destinados a desinfección y control de plagas. • Cuando se verifica mal estado de mantenimiento, aseo y/o desinfección de estanterías u otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos • Cuando se verifica mal estado de los recipientes donde se almacenan todos aquellos insumos que hayan sido retirados de su envase original (falta de hermeticidad,	

	suciedad, falta de etiqueta identificadora con fecha de caducidad, etc.)
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de insumos, herramientas y/o equipos del Servicio, o las tareas relativas a estos procesos no se realizan exclusivamente en las áreas destinadas a descarga o estiba temporal, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando las áreas de descarga, estiba temporal y clasificación no se mantienen en óptimas condiciones de conservación y/o aseo, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Cuando los depósitos, estanterías u otro equipamiento destinado al almacenaje de insumos, herramientas y/o equipos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA GENERALIDADES
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con horarios y turnos de aseo y desinfección establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad. • El personal del servicio usa señalización establecida para indicar que el área está siendo aseada, se mantiene durante la tarea, y se retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso. • El contratista utiliza insumos, herramientas y equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994), para la realización de las tareas de Aseo y desinfección • El contratista garantiza, para las tareas de limpieza y desinfección el cumplimiento de las recomendaciones y políticas de saneamiento y prevención de control de infecciones

intrahospitalarias y de los estándares requeridos por el Comité de infecciones nosocomiales de cada Hospital.

- El contratista divide, a los fines de la limpieza y desinfección, al Hospital en **diferentes zonas** de acuerdo al requerimiento de aseo y desinfecciones de las distintas áreas de servicio:
  - **Zonas de alto riesgo o blancas:** quirófanos, terapias intensivas, hemodiálisis, etc.
  - **Zonas de mediano riesgo o grises:** habitaciones de pacientes, consultorios, Sala Cuna y Jardín Maternal, etc.
  - **Zonas de bajo riesgo o negras:** oficinas, pasillos, aulas, ascensores, etc.
- El contratista limpia o mueve durante la prestación del servicio, solo los equipos médicos o mobiliarios autorizados por el Hospital.

  Quedan excluidos de la limpieza por parte del personal del servicio los siguientes equipos entre otros:
  - Instrumentos quirúrgicos
  - Máquinas de anestesia
  - Microscopios
  - Bancas de laboratorio
  - Equipos de monitoreo fisiológico
  - Equipos médicos para los pacientes cuando se encuentren en uso(respiradores, tanques de aire, bombas de infusión)
  - Equipo de cómputo, centro de interpretación, equipos de radiología
  - Todo otro equipo o elemento establecido por la Entidad estatal competente
- El contratista garantiza la limpieza y desinfección en la periodicidad establecida de ventanas y cristales internos y externos del hospital, a fin de garantizar que las mismas estén visiblemente limpias y libres de manchas polvo, tierra, escombros, cintas adhesivas, y que tengan un brillo uniforme

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con horarios y turnos de aseo y desinfección establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad. • Cuando el personal del servicio no usa señalización establecida para indicar que el área está siendo aseada, y/ o la misma no se mantiene durante la tarea, y/o se retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso. • Cuando el contratista utiliza insumos, herramientas y equipos que no han sido No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994) • Cuando el contratista no garantiza, para las tareas de limpieza y desinfección el cumplimiento de las recomendaciones y políticas de saneamiento y prevención de control de infecciones intrahospitalarias y de los estándares requeridos por el Comité de infecciones nosocomiales de cada Hospital. • Cuando el contratista no divide, a los fines de la limpieza y desinfección, al Hospital en **diferentes zonas** de acuerdo al requerimiento de aseo y desinfecciones de las distintas áreas de servicio, tal como lo requieren los

	correspondientes Indicadores de Servicio.
	• Cuando el contratista no respeta las indicaciones o autorizaciones emitidas por el Hospital con respecto a la limpieza o movimiento de los equipos o mobiliarios específicos tales como:
	  • Instrumentos quirúrgicos
	  • Máquinas de anestesia
	  • Microscopios
	  • Bancas de laboratorio
	  • Equipos de monitoreo fisiológico
	  • Equipos médicos para los pacientes cuando se encuentren en uso(respiradores, tanques de aire, bombas de infusión)
	  • Equipo de cómputo, centro de interpretación, equipos de radiología
	  • Todo otro equipo o elemento establecido por la Entidad estatal competente
	• Cuando el contratista no cumple con la limpieza y desinfección en la periodicidad establecida, de ventanas y cristales internos y externos del hospital ocasionando que las mismas no estén visiblemente limpias y libres de manchas polvo, tierra, escombros, cintas adhesivas, o que no tengan un brillo uniforme

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no cumple horarios y/o turnos establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado, pero esto no entorpece el funcionamiento de las actividades que desarrolla el Personal de la Institución - Cuando el contratista utiliza insumos, herramientas y/o equipos que no han sido previamente No Objetados por la Entidad estatal competente, pero los mismos cumplen con la Normativa Legal Vigente, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Cuando se verifican defectos leves en la limpieza de ventanas y cristales que no llegan a afectar la imagen del Hospital. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ZONAS DE ALTO RIESGO O BLANCA: SALAS DE CIRUGÍA, ENDOSCOPÍAS, SALAS DE PROCEDIMIENTOS, UCIA, UCIN, SALAS DE HEMODIÁLISIS, HABITACIONES DE AISLADOS, ÁREAS BLANCAS DE FARMACIA Y ESTERILIZACIÓN

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista utiliza el método de limpieza y desinfección profunda por el sistema de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente
- El contratista realiza el aseo y desinfección por turnos, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente.
- El contratista realiza el aseo y desinfección entre procedimientos, en Salas de Cirugía, Endoscopía, Procedimientos
- El contratista realiza el aseo y desinfección entre pacientes en UCIA, UCIN, Hemodiálisis, Salas de Aislados.
- El contratista realiza el aseo y desinfección semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente
- El contratista realiza el aseo y desinfección mensual, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente.
- El personal de limpieza del contratista retira o colabora con el personal de enfermería en la remoción pre-clasificación, embolsado, etiquetado y traslado dela ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en el primer turno, entre procedimientos y entre pacientes.
  La ropa de las salas de aislados se rotula como ropa contaminada.

- El personal de limpieza del contratista provee, coloca o colabora con el personal de enfermería en la colocación de ropa limpia, sabanas y ropa limpia de pacientes, en cada turno, entre procedimientos y entre pacientes
- El personal de limpieza del contratista retira y reemplaza las cortinas de las habitaciones de aislados (de existir), entre paciente y paciente
- El contratista realiza **aseo y desinfección por turnos, entre procedimientos y entre pacientes,** con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo la siguientes tareas:
  - Antes de iniciar la limpieza general retiro de sangre, vómitos u otros fluidos corporales si los hubiera, mediante el uso de toallas o papel descartable, que se desecha en las bolsas rojas como residuo patogénico.
  - Retiro de bolsas conteniendo residuos comunes de los contenedores primarios de cada local.
  - Traslado de bolsas al depósito sectorial
  - Aseo y desinfección de contenedores
  - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
  - Retiro de bolsas conteniendo residuos RPBI de los contenedores primarios de cada local
  - Retiro de envases para punzocortantes y traslado al local de almacenamiento de RPBI del sector.
  - Aseo y desinfección de cubetas portacubetas rodables y contenedores de RPBI
  - Provisión y colocación de bolsas de residuos y envases de RPBI nuevas
  - Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)
  - Aseo y desinfección de lámpara quirúrgica, paneles de cabecera y tomas de gases medicinales, mesa quirúrgica, ordenadores y monitores, (se excluyes aquellos indicados por la Entidad)
  - Aseo y desinfección de monitores, respiradores, equipos de reanimación, bombas, equipos de diálisis, incubadoras, (se excluyes aquellos indicados por la Entidad y

los conectados al paciente)

- Aseo y desinfección de mobiliario médico: mesas riñón, mayo, para instrumental, banquetas, otros
- Aseo y desinfección de mobiliario no médico: muebles, escritorios, ganchos de pared, otros.
- Aseo y desinfección, de timbre, llaves de luz, tomas, picaporte, armarios, sillón de acompañante
- Aseo y desinfección de paredes, puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) y mamparas hasta altura accesible, incluyendo circulación técnica blanca, **por turno. Entre procedimientos** y **entre pacientes** no se realiza la limpieza de paredes a excepción de que se detecten salpicaduras o manchas.
- Aseo y desinfección de pisos, incluyendo circulación técnica blanca, con barrido húmedo y pasado con mopa o paño de doble cubo.
- Aseo y desinfección de ruedas de carros, mesas, etc., mediante pulverización con solución desinfectante.
- Aseo y desinfección, **entre pacientes**, de la totalidad de los componentes de la **cama** de adultos, pediátricas y cunas
- Aseo y desinfección, **entre pacientes, de la funda impermeable del colchón de las camas y cunas**
- Aseo y desinfección, **entre pacientes**, de la totalidad de los componentes de los **sillones de diálisis**
- Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos

- El contratista realiza en el primer turno de aseo y desinfección de las Salas de Cirugía y Endoscopia la limpieza de las superficies horizontales para eliminar el polvo depositado durante la inactividad, mientras que en el último turno la misma se realiza en forma más minuciosa.
- El contratista realiza en el primer turno de aseo y desinfección de Hemodiálisis, UCIA, UCIN, la limpieza a fondo de las superficies horizontales y verticales, paredes, puertas, camas, mobiliario y cualquier otro elemento.
  El segundo turno, se realiza la limpieza sistemática de boxes, controles de enfermería, cuartos sucios, lavabos, etc.
  Mientras que en el último turno se repasan los elementos que por su uso más se ensucian, de todos los locales

- El contratista realiza aseo y desinfección del área de lavado de cirujanos, por turnos y entre procedimientos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo lavamanos, mesones, grifería, cepillos si no son descartables, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.
- El contratista realiza aseo y desinfección del área de filtros o transferencia, por turnos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, lavamanos, mesones, grifería, cepillos si no son descartables, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante
- El contratista realiza aseo y desinfección de los locales sanitarios de las áreas blancas, por turnos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesones, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante
- El contratista repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios
- El contratista realiza aseo y desinfección de artículos clínicos: cómodos, patos, riñones, sillas de baño, sillas de rueda, tripies, por turnos y entre pacientes, con materiales e

insumos adecuados,

- El retiro de residuos se realiza al menos 1 vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario
- El contratista garantiza el tratamiento de los RPBI según los procedimientos establecidos en el Programa de Emergencia y protección Civil y según la Normativa Legal Vigente
- El contratista realiza en primer término, la limpieza de las Habitaciones con pacientes inmunodeprimidos
- El contratista realiza en último término, la limpieza de las Habitaciones con pacientes aislados infecto-contagiosos
- En el caso de las habitaciones de aislados se realiza entre paciente y paciente un aseo y desinfección profunda terminal, que incluye además de todas las superficies, y mobiliario, cielorrasos, paredes, puertas, ventanas y pisos
- El contratista realiza **aseo y desinfección profunda semanal,** con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, **incluyendo como mínimo** (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección por turno, entre procedimientos y entre pacientes), las siguientes tareas:
  - Aseo y desinfección de techos, cielorrasos y/o plafones
  - Aseo y desinfección de cortinas y/o persianas
  - Aseo y desinfección de paredes
  - Aseo y desinfección de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
  - Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc**.,** incluyendo aseo de bordes y ángulos internos.
  - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El contratista realiza **aseo y desinfección profunda mensual,** con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, **incluyendo como mínimo** (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección semanal, por turno, entre procedimientos y entre pacientes), las siguientes tareas:
  - Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, paneles, columnas, zócalos, pisos mediante el repaso de superficies con hipoclorito de sodio u otro producto que no dañe los materiales de terminación
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado con desmonte de artefactos y aspiración del polvo de las mismas con paño húmedo o aspiradores

CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no utiliza el método de limpieza y desinfección profunda por el sistema de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente • Cuando no se cumplen los horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. • Cuando no se realiza el aseo y desinfección entre procedimientos, en Salas de Cirugía, Endoscopía, Procedimientos • Cuando no se realiza el aseo y desinfección entre pacientes en UCIA, UCIN, Hemodiálisis, Salas de Aislados. • Cuando no se realiza el aseo y desinfección semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de

		Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente • Cuando no se realiza el aseo y desinfección mensual, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. • Cuando el personal de limpieza del contratista no retira y/o colabora con el personal de enfermería en la remoción pre-clasificación, embolsado, etiquetado y traslado de la ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en todas las instancias requeridas y/o no se rotula correctamente la ropa contaminada • Cuando el personal de limpieza del contratista no provee, coloca y/o colabora con el personal de enfermería en la colocación de ropa limpia, sabanas y ropa limpia de pacientes, en cada una de las instancias requeridas • Cuando no se retiran y reemplazan las cortinas de las habitaciones de aislados (de existir), entre paciente y paciente • Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para el aseo y desinfección por turnos, entre procedimientos y entre pacientes, utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie. • Cuando no se realiza en el primer turno de aseo y desinfección de las Salas de Cirugía y Endoscopia la limpieza de las superficies horizontales para eliminar el polvo depositado durante la inactividad, mientras que en el último turno la misma se realiza en forma más minuciosa. • Cuando no se realiza en el primer turno el aseo y desinfección de Hemodiálisis, UCIA, UCIN, la limpieza a fondo de las superficies horizontales y verticales, paredes, puertas, camas, mobiliario y cualquier otro elemento y/o cuando no se realiza en el segundo turno la limpieza sistemática de boxes, controles de enfermería, cuartos sucios, lavabos, etc., y/o en el último turno no se repasan los elementos que por su uso más se ensucian, de todos los locales • Cuando no se realiza aseo y desinfección del área de lavado de cirujanos, por turnos y entre procedimientos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo lavamanos, mesones, grifería, cepillos si no son descartables, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante. • Cuando no se realiza aseo y desinfección del área de filtros o transferencia, por turnos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, lavamanos, mesones, grifería, cepillos si no son descartables, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante • Cuando no se realiza aseo y desinfección de los locales sanitarios de las áreas blancas, por turnos y entre

	pacientes, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesones, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante • Cuando no se repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios • Cuando no se realiza aseo y desinfección de artículos clínicos: cómodos, patos, riñones, sillas de baño, sillas de rueda, tripies, por turnos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados, • Cuando no se retiran los residuos al menos 1 vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario • Cuando el contratista no garantiza el tratamiento de los RPBI según los procedimientos establecidos en el Programa de Emergencia y protección Civil y según la Normativa Legal Vigente • Cuando no se realiza en primer término, la limpieza de las Habitaciones con pacientes inmunodeprimidos • Cuando no se realiza en último término, la limpieza de las Habitaciones con pacientes aislados infecto-contagiosos • Cuando en el caso de las habitaciones de aislados no se realiza entre paciente y paciente un aseo y desinfección profunda terminal, que incluye además de todas las superficies, y mobiliario, cielorrasos, paredes, puertas, ventanas y pisos • Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para **aseo y desinfección profunda semanal,** utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie. • Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para **aseo y desinfección profunda mensual,** utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos de horarios son leves y esto no afecta las tareas asistenciales de las Áreas de servicio del Hospital • Cuando los aseos semanales o mensuales no se realizan estrictamente en los días y/o turnos establecidos, pero se llevan a cabo satisfactoriamente sin interferencias con las tareas asistenciales y/o propios del Hospital.

	• Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ZONAS DE MEDIANO RIESGO O GRIS: CONSULTA EXTERNA; ÁREAS DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO (IMAGENOLOGÍA, GABINETES DE TRATAMIENTO, ANATOMÍA PATOLÓGICA, FARMACIA, LABORATORIO); URGENCIA; HOSPITALIZACIÓN; ÁREAS DE APOYO DE CIRUGÍA, UCIA, UCIN, ENDOSCOPIAS, DIÁLISIS; SALA CUNA Y JARDÍN MATERNAL; ROPERÍA; ÁREAS DE ASEO.
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista utiliza el método de limpieza y desinfección por el método de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente • El contratista realiza el aseo y desinfección de rutina por turno, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. • El contratista realiza el aseo y desinfección general entre procedimientos, cuando y donde corresponda (gabinetes de tratamiento, salas de procedimientos, etc.) • El contratista realiza el aseo y desinfección entre pacientes, cuando y donde corresponda (habitaciones de hospitalización) • El contratista realiza el aseo y desinfección semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. • El personal de limpieza del contratista retira o colabora con el personal de enfermería en la remoción pre-clasificación, embolsado, etiquetado y traslado dela ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en el primer turno, entre procedimientos y entre pacientes, o cuando es solicitado a través del centro de control. • El personal de limpieza del contratista provee, coloca o colabora con el personal de enfermería en la colocación de ropa limpia, sabanas y ropa limpia de pacientes, en el primer turno, entre procedimientos y entre pacientes, o cuando es solicitado a través del centro de control • El contratista realiza aseo y desinfección por turnos, entre procedimientos y entre pacientes**,** con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo la siguientes tareas: • Antes de iniciar la limpieza general retiro de sangre, vómitos u otros fluidos

corporales si los hubiera, mediante el uso de toallas o papel descartable, que se desecha en las bolsas rojas como residuo patogénico.

- Retiro de bolsas conteniendo residuos comunes de los contenedores primarios de cada local.
- Traslado de bolsas al depósito sectorial
- Aseo y desinfección de contenedores
- Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
- Retiro de bolsas conteniendo residuos RPBI de los contenedores primarios de cada local
- Retiro de envases para punzocortantes y traslado al local de almacenamiento de RPBI del sector.
- Aseo y desinfección de cubetas porta cubetas rodables y contenedores de RPBI
- Provisión y colocación de bolsas de residuos y envases de RPBI nuevas
- Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)
- Aseo y desinfección de partes externas de equipamiento médico: paneles de cabecera y tomas de gases medicinales, monitores, respiradores, equipos de reanimación, refrigeradores, heladeras, cámara frigorífica (se excluyes aquellos indicados por la Entidad)
- Aseo y desinfección de mobiliario médico: camas, camillas, carros, mesas riñón, mayo, para instrumental, banquetas, otros
- Aseo y desinfección de mobiliario no médico: muebles, escritorios, ganchos de pared, mesa de noche, sillas, armarios, sillón de acompañante otros.
- Aseo y desinfección, de timbre, llaves de luz, tomas, picaporte.
- Aseo y desinfección de paredes, puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) y mamparas hasta altura accesible, por turno, entre pacientes. Entre procedimientos no se realiza la limpieza de paredes a excepción de que se detecten salpicaduras o manchas y en las salas de necropsias
- Aseo y desinfección de pisos, con barrido húmedo y pasado con mopa o paño de doble cubo.
- Aseo y desinfección de ruedas de carros, mesas, etc., mediante pulverización con solución desinfectante.
- Aseo y desinfección, entre pacientes, de la totalidad de los componentes de la cama de adultos, pediátricas y cunas
- Aseo y desinfección, entre pacientes, de la funda impermeable del colchón de las camas y cunas
- Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos

- El contratista realiza en el primer turno de aseo y desinfección, la limpieza a fondo de las superficies horizontales, y verticales, paredes, puertas, repisas, mobiliario, camas y de cualquier otro elemento.
  En el segundo y tercer turno, se realiza repaso general y en especial de sanitarios y elementos que por su uso más se ensucian o que están en contacto con los pacientes.

- El contratista realiza aseo y desinfección de los locales sanitarios, por turnos, entre pacientes y entre procedimientos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesones, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.
- El contratista realiza aseo y desinfección de planchas de bandejas de cadáveres entre procedimientos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesones, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante

- El contratista repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios
- El contratista realiza aseo y desinfección de artículos clínicos: cómodos, patos, riñones, sillas de baño, sillas de rueda, tripies, por turnos, entre procedimientos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados
- El retiro de residuos se realiza al menos 1 vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario
- El contratista garantiza el tratamiento de los RPBI según los procedimientos establecidos en el Programa de Emergencia y protección Civil y según la Normativa Legal Vigente
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal de áreas de apoyo de cirugía y endoscopía, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección por turno, entre procedimientos y entre pacientes), las siguientes tareas:
  - Aseo y desinfección de cortinas y/o persianas
  - Aseo y desinfección de paredes
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección semanal, por turno, entre procedimientos y entre pacientes), las siguientes tareas:
  - Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, paneles, columnas, zócalos, pisos mediante el repaso de superficies con solución limpiadora desinfectante que no dañe los materiales de terminación
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de techos y rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado con desmonte de artefactos y aspiración del polvo de las mismas con paño húmedo o aspiradores
  - Procedimiento de limpieza y lustre de elementos metálicos: herrajes, varillas, chapas, barandas

CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se utiliza el método de limpieza y desinfección por el método de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente • Cuando no se realiza el aseo y desinfección de rutina por turno, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. • Cuando no se realiza el aseo y desinfección general entre procedimientos, cuando y donde corresponda (gabinetes de tratamiento, salas de procedimientos, etc.) • Cuando no se realiza el aseo y desinfección entre pacientes, cuando y donde corresponda (habitaciones de hospitalización) • Cuando no se realiza el aseo y desinfección semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. • Cuando el personal de limpieza del contratista no retira y/o no colabora con el personal de enfermería en la remoción pre-clasificación, embolsado, etiquetado y

		traslado de la ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en el primer turno, entre procedimientos y/o entre pacientes, o cuando es solicitado a través del centro de control. • Cuando el personal de limpieza del contratista no provee, no coloca y/o no colabora con el personal de enfermería en la colocación de ropa limpia, sabanas y ropa limpia de pacientes, en el primer turno, entre procedimientos y entre pacientes, o cuando es solicitado a través del centro de control • Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para aseo y desinfección por turnos, entre procedimientos y entre pacientes, utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie. • Cuando no se realiza en el primer turno de aseo y desinfección, la limpieza a fondo de las superficies horizontales, y verticales, paredes, puertas, repisas, mobiliario, camas y de cualquier otro elemento y/o no se lleva adelante en el segundo y tercer turno, el repaso general y en especial de sanitarios y elementos que por su uso más se ensucian o que están en contacto con los pacientes. • Cuando no se realiza aseo y desinfección de los locales sanitarios, por turnos, entre pacientes y entre procedimientos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesones, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante. • Cuando no se realiza aseo y desinfección de planchas de bandejas de cadáveres entre procedimientos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesones, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante • Cuando no se repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios • Cuando no se realiza aseo y desinfección de artículos clínicos: cómodos, patos, riñones, sillas de baño, sillas de rueda, tripies, por turnos, entre procedimientos y entre pacientes, con materiales e insumos adecuados • Cuando el retiro de residuos no se realiza al menos 1 vez por turno, y/o no se repite r cuantas veces sea necesario • Cuando el contratista no garantiza el tratamiento de los RPBI según los procedimientos establecidos en el Programa de Emergencia y protección Civil y según la Normativa Legal Vigente • Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para aseo y desinfección profunda semanal de áreas de apoyo de cirugía y endoscopía,

	utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie. • Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para aseo y desinfección profunda mensual, utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos de horarios son leves y esto no afecta las tareas asistenciales de las Áreas de servicio del Hospital • Cuando los aseos semanales o mensuales no se realizan estrictamente en los días y/o turnos establecidos, pero se llevan a cabo satisfactoriamente sin interferencias con las tareas asistenciales y/o propios del Hospital. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE COCINA HOSPITALARIA
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - El contratista utiliza el método de aseo, desengrasado y desinfección por el sistema de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente - El contratista realiza el aseo, desengrasado y desinfección por turno y periódica, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. - El personal de limpieza del contratista asiste al personal de cocina en la recolección de manteles (se aconseja la utilización de manteles descartables), delantales y otros elementos utilizados por el personal, en el embolsado, etiquetado y traslado de la ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en cada turno, o cuando es solicitado a través del centro de control. - El personal de limpieza del contratista asiste al personal de cocina en la colocación de manteles limpios, en cada turno cuando sea solicitado a través del centro de control. - El contratista realiza aseo, desengrasado y desinfección por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo la siguientes tareas: • Retiro de bolsas conteniendo residuos comunes de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial, donde se realiza la clasificación primaria

- Aseo y desinfección de contenedores
- Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
- Traslado de residuos a la cámara refrigeración de depósito de basura.
- Colaboración con los encargados de la recolección de residuos para el retiro de los mismos
- Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)
- Aseo, desengrasado, y desinfección de paredes, puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras), de los sectores de preparación y cocción de alimentos, lavado de ollas y losa
- Aseo, desengrasado, y desinfección de lavaplatos, grifos, desagües, mesones, piletas y muebles, de los sectores de preparación y cocción de alimentos, lavado de ollas y losa
- Aseo, desengrasado, y desinfección de mobiliario y equipos fijos de comedor: mesas, sillas, mesones y lavaplatos, barras de servicio, contenedores de residuos
- Aseo, desengrasado, y desinfección de mobiliario y equipos fijos del área de Preparación: mesones, lavaplatos, estanterías, equipos de refrigeración
- Aseo, desengrasado y desinfección de mobiliario y equipos fijos del área de cocción: equipos de cocción, campanas de extracción, filtros, artefactos de iluminación
- Aseo, desengrasado y desinfección de mobiliario y equipos fijos de áreas de almacenaje: cámaras refrigeradoras, estanterías.
- Aseo, desengrasado y desinfección de mobiliario y equipos fijos de oficinas.
- Aseo, desengrasado y desinfección de paredes, revestimientos, azulejos y puertas
- Lavado de vidrios de puertas y ventanas
- Aseo, desengrasado y desinfección de pisos con barrido húmedo.
- Aseo, desengrasado y desinfección de rejillas de piso, cámaras decantadoras e interceptores de gras.

- El contratista realiza aseo y desinfección de los locales sanitarios, por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesones, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante.
- El contratista repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios
- El retiro de residuos se realiza al menos 1 vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario
- El contratista garantiza la correcta gestión de depósito, refrigeración y retiro de residuos comunes por parte del personal de la Empresa recolectora Externa
- El contratista realiza aseo, desengrasado y desinfección semanal de las campanas de extracción.(además de lo ya establecido en los correspondientes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria)
- El contratista realiza aseo, desengrasado y desinfección mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:
  - Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias
  - Procedimientos de repaso de cielorraso para evitar acumulación de polvo y formación de telas de araña
  - Procedimientos de lavado y desinfección de las superficies de techos y rejillas
  - Procedimientos de desmonte de artefactos de iluminación, rejillas aire acondicionado.

• Aspiración del polvo de las mismas con paño húmedo o aspiración - Aseo, desengrasado y desinfección profunda de mobiliario y equipos: estanterías, interior y exterior de heladeras - Aseo y desinfección de **ruedas** de carros, mesas, etc. mediante pulverización con solución desinfectante - Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.	
CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando no se utiliza el método de aseo, desengrasado y desinfección por el sistema de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente - Cuando no se realiza el aseo, desengrasado y desinfección por turno y periódica, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. - Cuando el personal de limpieza del contratista no asiste al personal de cocina en la recolección de manteles (se aconseja la utilización de manteles descartables), delantales y otros elementos utilizados por el personal, y en el embolsado, etiquetado y traslado de la ropa usada, al lugar de ropa sucia del sector, en cada turno, o cuando es solicitado a través del centro de control. - Cuando el personal de limpieza del contratista no asiste al personal de cocina en la colocación de manteles limpios, en cada turno cuando es solicitado a través del centro de control. - Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para aseo, desengrasado y desinfección por turnos, utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie - Cuando no se realiza aseo y desinfección de los locales sanitarios, por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo paredes, puertas, pisos, artefactos, grifería, mesones, muebles, accesorios, dispensadores de jabón y desinfectante. - Cuando no se repone jabón, desinfectante, papel higiénico en los dispensadores y demás insumos necesarios - Cuando no se realiza el retiro de residuos al menos 1 vez por turno, repitiéndose cuantas veces sea necesario - Cuando el contratista no garantiza la correcta gestión de depósito, refrigeración y retiro de residuos comunes por parte del personal de la Empresa recolectora Externa - Cuando no se realiza aseo, desengrasado y desinfección semanal de las campanas de extracción.(además de lo ya establecido en los correspondientes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria) - Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para aseo, desengrasado y desinfección

	mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos de horarios son leves y esto no afecta las tareas asistenciales de las Áreas de servicio del Hospital • Cuando los aseos semanales o mensuales no se realizan estrictamente en los días y/o turnos establecidos, pero se llevan a cabo satisfactoriamente sin interferencias con las tareas asistenciales y/o propias del Servicio de Alimentación. • Cuando el personal de limpieza no asiste al de cocina en la recolección y/o colocación de manteles y otro tipo de ropa, pero esto no ha sido solicitado formalmente al Servicio de Aseo. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionada

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE DEPÓSITOS SECTORIALES DE RPBI, RESIDUOS PELIGROSOS UBICADOS EN DISTINTAS ÁREAS DE SERVICIO DEL HOSPITAL	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - El contratista utiliza el método de limpieza y desinfección por el sistema de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente - El contratista realiza el aseo y desinfección de rutina por turno, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. - El contratista realiza el aseo y desinfección semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. - El contratista realiza aseo y desinfección por turnos, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo la siguientes tareas: • Aseo y desinfección de paredes, puertas, ventanas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo y desinfección de pisos, con barrido húmedo y pasado con mopa o paño de doble cubo. • Aseo y desinfección de ruedas de carros, etc. mediante pulverización con solución desinfectante - Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos. - El contratista realiza aseo y desinfección semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección por turno), las siguientes tareas: - Aseo y desinfección de cielorraso profunda e integral - Aseo y desinfección de paredes, puertas y ventanas profunda e integral	
CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando no se utiliza el método de limpieza y desinfección por el sistema de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente - Cuando no se realiza el aseo y desinfección de rutina por turno, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. - Cuando no se realiza el aseo y desinfección semanal, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas No Objetado por la Entidad estatal competente. - Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para aseo y desinfección por turnos, utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie - Cuando el contratista no realiza como mínimo las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para aseo y desinfección semanal, utilizando materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos de horarios son leves y esto no afecta las tareas asistenciales de las Áreas de servicio del Hospital • Cuando los aseos semanales no se realizan estrictamente en los días y/o turnos establecidos, pero se llevan a cabo satisfactoriamente sin interferencias con las tareas asistenciales y/o propios del Hospital. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ÁREAS DE BAJO RIESGO O NEGRAS: SECTORES O ESPACIOS DESTINADOS A TAREAS ADMINISTRATIVAS INTERNAS: OFICINAS, SALAS DE REUNIONES, AULAS, ETC. SIN ATENCIÓN DIRECTA DE PÚBLICO

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista utiliza el método de limpieza y desinfección de rutina por el método de cubo-sencillo y detergente neutro
• El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la Entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:
  • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
  • Traslado de bolsas al depósito sectorial
  • Aseo y desinfección de contenedores
  • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
  • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)
  • Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial)
  • Aseo de ventanas (superficie interna), vidrios y paneles divisorios (incluyendo marcos, perillas y bisagras)
  • Aseo y desinfección de todo tipo de superficies de trabajo.
  • Aseo y desinfección de puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras)
  • Aseo de paredes (solo las manchas visibles)
  • Aseo y desinfección de la totalidad de mobiliario móvil y fijo (escritorios, sillas, estanterías, mesones, gabinetes, etc.)
  • Aseo y desinfección de pisos con barrido húmedo y pasado de antiestático (cuando así corresponda)

- Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos

- El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como:
  - Computadoras y sus componentes
  - Teléfonos o intercomunicadores
  - Equipos de Seguridad (CCTV, Alarmas, etc.)
  - Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
  - Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la Entidad estatal competente.
- El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada ocho (8) horas, en caso de que los turnos laborales excedan este lapso, las siguientes tareas:
  - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
  - Traslado de bolsas al depósito sectorial
  - Aseo y desinfección de contenedores
  - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
  - Aseo superficial (repaso) de superficies de apoyo.
  - Aseo y desinfección de pisos
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:
  - Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones
  - Aseo de cortinas y/o persianas
  - Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves
  - Aseo de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
  - Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc., incluyendo aseo de bordes y ángulos internos.
  - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:
  - Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
  - Aseo profundo de alfombras (si las hubiera)
  - Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando la el aseo y desinfección profundo diario, no cumple con uno o varios de los requerimientos que para este tipo de limpieza se detallan en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

	• Cuando el personal del servicio no cumple con la indicación de asear solo de manera superficial el tipo de equipos detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando la jornada de trabajo de la Institución o el área funcional excede las ocho (8) horas diarias y el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria las detalladas para aseo y desinfección profunda diaria en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el aseo y desinfección profunda semanal no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección diaria), las tareas detalladas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando el aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección diaria y semanal), las tareas detalladas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, cortinas, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE SECTORES O ESPACIOS DESTINADOS A TAREAS ADMINISTRATIVAS CON ATENCIÓN DE

PÚBLICO Y SALAS DE ESPERA, ACCESOS DE PÚBLICO, CIRCULACIONES Y ESCALERAS
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista utiliza el método de limpieza y desinfección de rutina por el método de cubo-sencillo y detergente neutro - La Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la Entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo lo detallado para sectores destinados a tareas administrativas sin atención de público y agregando, como mínimo, las siguientes tareas: - Vaciado, aseo y desinfección de ceniceros (si los hubiera) - Aseo de vidrios de puertas de acceso tanto en su superficie interior como exterior, hasta quedar libres de toda marca y/o suciedad. - Aseo y desinfección de todo tipo de perillas, pasamanos, brazos de empuje, etc. - Aseo y desinfección de mostradores, escritorios de atención al público, sillas, mesas y todo mobiliario de salas de espera. - Reposición o provisión de gel antibacterial para mostradores y escritorios de atención al público - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos • Los días de lluvia se realizan tareas de aseo intensivas, como máximo cada dos (2) horas, en las zonas de acceso, espera y circulaciones y atención de público • El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada ocho (8) horas, en caso de que los turnos laborales excedan este lapso, las siguientes tareas: - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. - Traslado de bolsas al depósito sectorial - Aseo y desinfección de contenedores - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. - Vaciado, aseo y desinfección de ceniceros (si los hubiera) - Aseo y desinfección superficial (repaso) de superficies de apoyo. - Aseo y desinfección de pisos • El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como los detallados para sectores destinados a tareas administrativas sin atención de público y agregando, como mínimo, las siguientes tareas: - Teléfono públicos - Máquinas expendedoras - Máquinas que otorguen tickets, números para atención, etc. - Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la Entidad estatal competente. • El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas: - Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones - Aseo de cortinas y/o persianas - Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves - Aseo de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado - Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc., incluyendo aseo de bordes y ángulos internos. - Aseo y/o desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases

Contractuales y sus Anexos.

- El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:
  - Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
  - Aseo profundo de alfombras (si las hubiera)
  - Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.

	CRITERIO DE ACEPTABILIDAD
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no utiliza el método de limpieza y desinfección de rutina por el método de cubo-sencillo y detergente neutro - Cuando la el aseo y desinfección profundo diario, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección de sectores destinados a tareas administrativas sin atención de público), las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando en los días de lluvia no se realizan tareas de aseo intensivas, como máximo cada dos (2) horas, en las zonas de acceso, espera y circulaciones y atención de público • Cuando la jornada de trabajo de la Institución o área funcional, excede las ocho (8) horas diarias y el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**. • Cuando el personal del servicio no cumple con la indicación de asear solo de manera superficial el tipo de equipos detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el aseo y desinfección profunda semanal no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección diaria), las tareas detalladas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando el aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección diaria y semanal), las tareas detalladas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.**
10.CONFORMIDAD	• Cuando los incumplimientos detectados son de

ACEPTABLE	características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, cortinas, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE VESTUARIOS Y SANITARIOS DE PERSONAL

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista utiliza el método de limpieza y desinfección por el método de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente
• El Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo, las siguientes tareas:
  • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
  • Traslado de bolsas al depósito sectorial
  • Aseo y desinfección de contenedores
  • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
  • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)
  • Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial)
  • Aseo de ventanas y vidrios (superficie interna), incluyendo marcos, perillas y bisagras.
  • Aseo y desinfección de puertas y paneles divisorios de gabinetes, incluyendo marcos, perillas y bisagras.
  • Aseo y desinfección de artefactos sanitarios y su grifería (lavamanos, mesones, inodoros, urinarios, regaderas, etc.)
  • Aseo y desinfección de espejos y cristales
  • Aseo y desinfección de accesorios de todo tipo
  • Aseo y desinfección de paredes hasta altura accesible sin escalera
  • Aseo y desinfección de pisos
  • Aseo y desinfección de superficie exterior de lockers o lugares de guardado de efectos personales de personal

- Aseo y/o desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos
- Provisión y reposición de insumos para:
  - Jaboneras
  - Dispensadores de toallas de papel
  - Dispensadores de papel sanitario
  - Toallas sanitarias
  - Ambientadores
  - Dispensadores de gel antibacterial

- El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada cuatro (4) horas, las siguientes tareas:
  - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
  - Traslado de bolsas al depósito sectorial
  - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
  - Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para:
    - Jaboneras
    - Dispensadores de toallas de papel
    - Dispensadores de papel sanitario
    - Toallas sanitarias
    - Ambientadores
    - Dispensadores de gel antibacterial
  - Aseo y desinfección superficial (repaso) de superficies de apoyo, inodoros y urinarios
  - Aseo y desinfección superficial (repaso) de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria) como mínimo, las siguientes tareas:
  - Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones
  - Aseo de cortinas y/o persianas
  - Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves
  - Aseo de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
  - Remoción con cepillo de suciedad de juntas entre azulejos o revestimientos (de ser necesario)
  - Aseo y/o desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El Contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo diario y semanal), las siguientes tareas:
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, revestimientos de todo tipo, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
  - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
  - Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no utiliza el método de limpieza y desinfección por el método de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente • Cuando el aseo y desinfección profundo diario, no incluye las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada cuatro (4) horas, las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando el aseo y desinfección profunda semanal no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección diaria), las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando el aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección diaria y semanal), las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que los dispensadores de papel, toallas, jabón, gel antibacterial, etc., estén llenos como mínimo hasta ½ de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso y/o artefactos sanitarios. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, espejos, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE SANITARIOS PÚBLICOS	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - El contratista utiliza el método de limpieza y desinfección por el sistema de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente - El Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas a las establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal. - El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las siguientes tareas: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para: - Jaboneras - Dispensadores de toallas de papel - Dispensadores de papel sanitario - Toallas sanitarias - Ambientadores - Dispensadores de gel antibacterial • Aseo y desinfección superficial (repaso) de superficies de apoyo, inodoros y urinarios • Aseo y desinfección superficial (repaso) de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos. • El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal • El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- El contratista no utiliza el método de limpieza y desinfección por el sistema de doble cubo-doble mopa/paño exclusivamente - Cuando la el aseo y desinfección profundo diario, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección de sanitarios de personal tareas idénticas a las establecidas para sanitarios de personal en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando el aseo y desinfección profunda semanal, no incluye tareas idénticas a las ya establecidas para

	sanitarios de personal en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando el aseo y desinfección profunda mensual, no incluye tareas idénticas a las ya establecidas para sanitarios de personal en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que los dispensadores de papel, toallas, jabón, gel antibacterial, etc., estén llenos como mínimo hasta ½ de su capacidad - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso y/o artefactos sanitarios. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, espejos, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ELEVADORES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:
  • Aseo y desinfección de superficies verticales
  • Aseo y desinfección de botoneras, llamadores, perillas y manijas o barandas de todo tipo.
  • Aseo y desinfección de espejos y cristales (si los hubiera)
  • Aseo y desinfección de pisos
  • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
• El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las siguientes tareas:

- Aseo y desinfección superficial (repaso) de botoneras, llamadores, perillas y manijas o barandas de todo tipo.
- Aseo y desinfección superficial (repaso) de espejos y cristales (si los hubiera)
- Aseo y desinfección de pisos

- El contratista realiza aseo y desinfección exhaustiva y profunda por turno y diaria de los elevadores camilleros utilizados para transporte de pacientes.
- El contratista realiza aseo y desinfección anterior a cada turno de visita de los elevadores de uso público
- El contratista realiza aseo y desinfección de rutina después de cada reparto de comida y cena de los elevadores de uso de cocina
- El contratista realiza aseo y desinfección de los elevadores utilizados para transporte de residuos, inmediatamente después de ser utilizados para tal fin.
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:
  - Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos
  - Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas
  - Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación
  - Aseo, lustre y/o pulido de todas las superficies y accesorios metálicos

	CRITERIO DE ACEPTABILIDAD
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el aseo y desinfección profunda diaria, no incluye las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección exhaustiva y profunda por turno y diaria de los elevadores camilleros utilizados para transporte de pacientes. • Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección anterior a cada turno de visita de los elevadores de uso público • Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección de rutina después de cada reparto de comida y cena de los elevadores de uso de cocina • Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección de los elevadores utilizados para transporte de residuos, inmediatamente después de ser utilizados para tal fin. • Cuando el aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección diaria), las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	<u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que el contenedor de residuos de la cabina (si lo hubiera) no se encuentre lleno por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso y/o accesorios como botoneras, barras, etc. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, espejos, etc. - Que la/s cabinas presente/n un aspecto ordenado y aseado de manera general - Que no se detecten residuos en el piso. - Que no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ÁREAS DE SERVICIO: SALAS DE MÁQUINAS, DEPÓSITOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista utiliza el método de limpieza y desinfección de rutina por el sistema de cubo-sencillo y detergente neutro • Los aseos de áreas o espacios destinados a albergar instalaciones o equipos especiales, (eléctricos, sanitarios, informáticos, de aire acondicionado, de seguridad, telecomunicaciones, etc.) son realizados por personal especialmente capacitado para dichas tareas pertenecientes a cada uno de los Servicios operativos involucrados (Mantenimientos, Seguridad y Vigilancia, etc.) • Los depósitos de uso del contratista son aseados por cada uno de los Servicios a los que se destinan (Alimentos, Aseo, Seguridad y Vigilancia, Correo, etc.) • Los depósitos destinados a uso de las áreas administrativas son aseados y desinfectados según condiciones establecidas en El contrato por la Entidad estatal competente	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• El contratista no utiliza el método de limpieza y desinfección de rutina por el sistema de cubo-sencillo y detergente neutro • Cuando las tareas de aseo y desinfección de áreas o espacios destinados a albergar instalaciones o equipos especiales no son realizadas por personal especialmente capacitado tal como se requiere en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.**

	• Cuando los depósitos de uso del contratista no son aseados por cada uno de los Servicios a los que se destinan. • Cuando los depósitos destinados a uso de las áreas administrativas no son aseados y desinfectados según condiciones establecidas en El contrato
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que el contenedor de residuos de cada depósito (si lo hubiera) no se encuentre lleno por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso y/o equipos, herramientas o insumos almacenados. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en paredes, puertas, etc. - Que el/los depósitos presente/n un aspecto ordenado y aseado de manera general - Que no se detecten residuos en el piso. - Que no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ESTACIONAMIENTOS CUBIERTOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista realiza aseo profundo diario, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:
  • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
  • Traslado de bolsas al depósito sectorial
  • Aseo y desinfección de contenedores
  • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
  • Aseo de pisos
  • Aseo de puertas o portones de acceso
  • Aseo de rejillas de ventilación
  • Aseo de desagües y alcantarillas
  • Aseo superficial de equipamiento
  - Placas de señalización
  - Luminarias

- Extintores y gabinetes de instalación contra incendio (si los hubiera)
- Paredes incluyendo manchas visibles y remoción inmediata de grafitis (si los hubiera)

- El contratista realiza aseo y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y diario), las siguientes tareas:
  - Aseo a presión de pisos con equipo especial aprobado
  - Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos
  - Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas, desagües y alcantarillas
  - Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación

  Todo otro tipo de aseo de mantenimiento que establezca las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el aseo profundo diario, no incluye las tareas establecidas en el Punto**: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando el aseo de mantenimiento, no incluye las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en los pisos, puertas, portones, alcantarillas, rejillas, etc. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en, paredes, señalizaciones, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el estacionamiento presente un aspecto ordenado y aseado de manera general Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL PROGRAMADO DE ÁREAS EXTERIORES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista realiza aseo profundo diario, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:
  - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores
  - Traslado de bolsas al depósito sectorial
  - Aseo y desinfección de contenedores
  - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
  - Aseo de pisos
  - Aseo de puertas o portones de acceso
  - Aseo de desagües y alcantarillas
  - Aseo superficial de equipamiento
    - Placas de señalización
    - Luminarias
    - Mobiliario exterior (bancos, juegos infantiles, etc.)
    - Extintores y gabinetes de instalación contra incendio (si los hubiera)
    - Persianas y/o parasoles (si los hubiera)
  - Paredes incluyendo manchas visibles y remoción inmediata de grafitis (si los hubiera)
  - Aseo de todo otro elemento establecido en El contrato
- El contratista realiza procedimientos de aseo periódico de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo diario), las siguientes tareas:
  - Aseo a presión de pisos con equipo especial aprobado
  - Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos de marquesinas
  - Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas, desagües y alcantarillas
  - Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación
  - Vidrios exteriores de ventanas y puertas a nivel
  - Marcos de ventanas, puertas y antepechos exteriores.
  - Vidrios y ventanas en altura (si las hubiera) con utilización de equipos y procedimientos específicos para dicha tarea
  - Recubrimientos exteriores de acuerdo a su tipo y especificidad.
  - Parasoles (si los hubiera)
  - Azoteas
  - Todo otro tipo de aseo de mantenimiento que establezca las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el aseo profundo diario, no incluye las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando el aseo periódico de mantenimiento, no incluye las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	<u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en los pisos, vallas, portones, alcantarillas, rejillas, etc. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en, paredes, señalizaciones, equipamiento exterior, como bancas, luminarias, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que las áreas exteriores presenten un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y desinfección
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO, LIMPIEZA GENERAL PROGRAMADO DE ÁREAS VERDES	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista realiza **aseo diario,** con materiales e insumos adecuados, incluyendo como mínimo: • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Remoción de todo tipo de objetos: colillas de cigarrillos, papeles, envoltorios o envases, etc. (Actividad realizada de manera complementaria con el Servicio de Mantenimiento de Exteriores, Áreas Verdes y Paisajismo) • Aseo de desagües y alcantarillas • Aseo de mobiliario exterior: bancos, juegos infantiles, etc. • Todo otro tipo de aseo que establezca las Bases Contractuales y sus Anexos	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el aseo diario, no incluye las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecten residuos en los jardines y paños verdes. - Que no se detecte suciedad a simple vista en desagües, alcantarillas, etc. - Que no se detecte suciedad a simple vista en el mobiliario exterior: bancos, juegos infantiles, etc. - Que no se detecten malos olores - Que las verdes presenten un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista garantiza la prestación del servicio incluyendo entre otras las siguientes actividades:
  • Identificación y segregación de los residuos
  • Envasado de los residuos generados
  • Almacenamiento temporal
  • Recolección y transporte interno
  • Tratamiento, desactivación de residuos peligrosos
  • Disposición final
• El contratista garantiza la gestión integral de todos los residuos hospitalarios según la Legislación aplicable, entre ellos:
  • Residuos generales: comunes, inertes, reciclables, biodegradables
  • Residuos Peligrosos Biológicos-Infecciosos, generados por la atención médica que contengan agentes biológicos-infecciosos
  • Desechos Peligrosos químicos, residuos radioactivos de baja intensidad incluye medicamentos citotóxicos y citostáticos, líquidos reveladores, fijadores de radiografías, y placas radiológicas, aguas sucias de lavado de máquinas reveladoras o materia contaminado por dicha sustancia
• El contratista provee, de acuerdo a la categoría de clasificación, diferentes tipos de bolsas, contenedores y carros de transporte que permita la recolección segregada de los distintos tipos de residuos. Las bolsas y contenedores se diferencian por colores y tamaños y están debidamente identificados.	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no garantiza la prestación del servicio, en estricto cumplimiento de la Legislación Vigente al respecto e incluyendo entre otras las

	actividades establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no garantiza la gestión integral de todos los residuos hospitalarios según la Legislación aplicable, entre ellos los establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**. • El contratista no provee, de acuerdo a la categoría de clasificación, diferentes tipos de bolsas, contenedores y/o carros de transporte que permitan la recolección segregada de los distintos tipos de residuos y/o las bolsas y contenedores no se diferencian por colores y tamaños y/o no estén debidamente identificados.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando detecte algún incumplimiento menor que de ningún modo resulte en un incumplimiento de la Normativa Legal Vigente en la materia o involucre riesgo para los trabajadores y/o usuarios del Hospital - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Gestión de Residuos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN DE RESIDUOS COMUNES
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Cuando el contratista garantiza la recolección y disposición final de los residuos comunes generada por el Hospital en cumpliendo en todo momento con la Legislación aplicable • El Personal que realiza el aseo y desinfección de los diferentes sectores y espacios retira las bolsas de los contendedores internos, propios de cada espacio, y las coloca en los contendedores de los depósitos sectoriales de basuras desde donde es recolectada por personal especializado del Servicio de Extracción de basuras • El contratista garantiza la segregación de residuos, según los criterios establecidos en la Normativa Legal vigente Local o en su defecto por lo establecido por Normativa ISO o LEED para efectos específicos, o lo fijado en El contrato • El contratista garantiza la implementación de procedimientos destinados al reciclado de residuos en cumplimiento de lo establecido en su Política Medioambiental, alineada con la Normativa Legal vigente Local o en su defecto por lo establecido por Normativa ISO o LEED para efectos específicos, • Los depósitos de basuras, sectoriales y central, se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden y aseo.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no garantiza la recolección y disposición final de los residuos comunes generada por el Hospital en cumpliendo en todo momento con la Legislación aplicable - Cuando el Personal de Limpieza no retira las bolsas de los contenedores internos, y/o no las coloca en los contenedores de los depósitos sectoriales de basuras para que sean recolectadas por el Personal de Recolección del Servicio. • Cuando el contratista no realiza la segregación de residuos según los requerimientos establecidos en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no implementa procedimientos destinados al reciclado de residuos según los requerimientos establecidos en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando los depósitos de basuras no se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden y aseo.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el mantenimiento de los depósitos no es óptimo pero esto no impacta en la calidad de prestación del servicio - Que no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE INTERNO DE RESIDUOS COMUNES
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con horarios y turnos de recolección de basuras desde depósitos sectoriales hacia depósito central, establecidos en el Programa de Rutinas no objetado oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad • El personal del servicio retira la basura de los depósitos sectoriales como mínimo cada ocho (8) horas, o según lo establecido por el contrato. • El contratista provee y repone contenedores higienizados y bolsas de basuras No Objetados, para todos los sectores, espacios y depósitos del proyecto • El contratista utiliza carros para recolección y transporte interno de basuras no objetados por la Entidad estatal competente en función de la Normativa Legal vigente en la materia. • El contratista utiliza para cada recorrido, carros para recolección y transporte interno de basuras previamente aseados y desinfectados • El personal del servicio mantiene tapados los carros de recolección y transporte interno de basuras, en tanto realiza los recorridos.

• El personal del servicio cumple con los recorridos o circuitos pre establecidos para la recolección y transporte interno de basuras. • El contratista garantiza que el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de basura no sobrepasa los 2/3 de su capacidad • El contratista garantiza que el nivel de llenado de los carros de recolección y transporte interno de basuras no sobrepasa los 2/3 de su capacidad • Se utiliza/n únicamente el o los elevadores establecidos para el transporte interno de basuras. • Las bolsas de basuras no se tiran, arrastran por el piso, ni compactan. • Si se producen derrames se implementan Procedimientos de Contingencia no objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de Emergencia y Protección Civil vigente.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
1. NO CONFORMIDAD	- Cuando el contratista no cumple con horarios y turnos de recolección de basuras establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado y/o la recolección no se realiza como máximo cada ocho (8) horas o el tiempo estipulado en El contrato - Cuando el contratista no provee y/o repone contenedores y/o bolsas de residuos según lo estipulado y/o necesario - Cuando el contratista utiliza carros, contenedores y/o bolsas de residuos que no han sido no objetados oportunamente por la Entidad estatal competente. - Cuando se utilizan carros no aseados y desinfectados previamente. - Cuando la recolección se realiza con carros no tapados, y/o el nivel de llenado de los mismos excede los 2/3 de su capacidad - Cuando el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de basura excede los 2/3 de su capacidad. - Cuando no se utilizan exclusivamente el o los elevadores destinados a la extracción de basuras - Cuando se verifica que las bolsas de residuos se tiran, arrastran o compactan. - Cuando ante un derrame se verifica que no se implementan los Procedimientos de Contingencia no objetados
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumple estrictamente con horarios y/o turnos establecidos en los Programas de Rutinas No Objetados, pero esto no interfiere con las actividades de la Institución - Cuando se utilizan contenedores, bolsas y/o carros

	que no han sido no objetados, pero esto no impacta sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ALMACENAMIENTO TEMPORAL EN DEPÓSITO CENTRAL Y RECOLECCIÓN, TRANSPORTE EXTERNO Y DISPOSICIÓN FINAL DE BASURAS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Se utiliza bitácora para el registro de ingreso y salida de basuras en el depósito central. • Se pesan y registran las bolsas y/o contenedores de basuras que entran y salen del Depósito Central manteniendo actualizada la bitácora correspondiente. • El Personal del contratista deposita los residuos en el cuarto de almacenamiento correspondiente con acceso independiente y claramente identificado, según el tipo de residuo: No Peligrosos – Ordinarios y No Peligrosos – Reciclaje • El contratista garantiza que los contenedores del Depósito Central no sobrepasen un nivel de llenado del 80% de su capacidad • El contratista garantiza que el servicio de recolección y transporte externo, y la disposición final de basuras se realiza en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, para lo cual presenta de manera integrada a su Manual de Operación, listado de sub contratistas autorizados propuestos para estas tareas para no objeción de la Entidad estatal competente	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
1. NO CONFORMIDAD	- Cuando el contratista no utiliza bitácora - Cuando el contratista no pesa y/o registra los residuos que entran y salen del Depósito Central de Basuras • El Personal del contratista no deposita los residuos en el cuarto de almacenamiento correspondiente con acceso independiente y claramente identificado, según el tipo de residuo: No Peligrosos – Ordinarios y No Peligrosos – Reciclaje - Cuando el contenido de los contenedores del Depósito Central de Basuras sobrepasan un nivel de llenado del 80% de su capacidad. - Cuando se verifica incumplimiento flagrante de la Normativa Legal Vigente en materia de transporte externo y/o disposición final de basuras.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

	- Cuando la bitácora existe pero está desactualizada - Cuando el contenido de los contenedores sobrepasa el 80% pero no se verifican derrames u otras irregularidades. - Cuando falta algún tipo de identificación, pero los residuos están correctamente segregados y almacenados - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RESIDUOS PELIGROSOS BIOLÓGICOS-INFECCIOSOS (RPBI) Y RESIDUOS PELIGROS QUÍMICOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista colabora de ser solicitado, con el personal asistencial (médicos, enfermeras y técnicos) quienes son los responsables de La primera clasificación de Residuo Peligros Biológico Infeccioso, RPBI, como parte de sus tareas de rutina.
• El personal asistencial clasifica los residuos recolectados en los depósitos sectoriales de Residuos Peligrosos dentro de los contenedores rojo o amarillo según corresponda a los distintos grupos de residuos peligrosos :
  • Grupo I: sangre en estado líquido o sólido, bolsas y contenedores rojos
  • Grupo II: cultivos y cepas infecciosos en estado sólido; bolsas y contenedores rojos.
  • Grupo III: residuos patológicos en estado líquido o sólido, en bolsas o contenedores amarillos.
  • Grupo IV: residuos no anatómicos, en bolsas rojas
  • Grupo V: residuos punzocortantes, en recipientes líquidos color rojo.
• Los residuos anatomopatológicos, se depositan endoble bolsa roja, se anudan o amarran de tal forma que se garantice contención suficiente de los residuos, se etiquetan y se depositan en el contenedor plástico de color rojo, con tapa e identificada con el anagrama de riesgo biológico y el tipo de residuos que contiene
• El contratista se asegura de que todos los Residuos Peligrosos Biológicos-Infecciosos y Químicos son pre-clasificados, de acuerdo con sus características físicas y biológicas infecciosas, conforme a la legislación aplicable.
• El contratista se asegura de que previo al almacenamiento central de residuos puedan ser desactivados, aquellos residuos anatomopatológicos provenientes de procedimientos con microorganismos del grupo de riesgo 2 y 3 mediante autoclave, para aquellos residuos altamente infecciosos se debe evitar retirar de las áreas respectivas sin realizar este procedimiento, según lo establece la Resolución Vigente
• El contratista se asegura de que estos residuos desactivados se congelen a una temperatura mínima de -4°C para evitar el derramamiento de líquidos, y se entreguen en este estado a la empresa encargada del transporte y tratamiento final, según lo establece la resolución vigente (incineración).
• El contratista se asegura de que los contenedores de cortopunzantes sean completamente herméticos y resistentes a ruptura por golpe
• El contratista se asegura de que los residuos corto punzantes provenientes de procedimientos con microorganismos de los grupos de riesgo 2 y 3, sean sometidos a desactivación mediante autoclave, si se lo requiere, según lo establece la Resolución

Vigente • Los Residuos químicos reactivos, antes de ser eliminados, se verificar si pueden ser reutilizado luego de aplicar procesos de decantación y neutralización. En tal caso, se coloca en recipientes rotulados de material adecuado • Los recipientes contenedores de Residuos químicos reactivos se rotula con información referente al nombre de cada uno de los componentes, concentración, presentación, cantidad, ficha de seguridad del producto a desechar y fecha final de entrega, datos necesarios para que la empresa especializada determine el método de disposición final (incineración, neutralización química o encapsulamiento • El contratista se asegura de que la desactivación de los residuos químicos reactivos sea llevada a cabo según lo establece la resolución vigente • El contratista se asegura de que los residuos químicos farmacológicos este etiquetados con información acerca de su composición química, toxicidad y estado físico. • El contratista se asegura de que la desactivación de los residuos químicos farmacológicos sea llevada a cabo según lo establece la resolución vigente • El contratista se asegura de que los residuos de medicamentos sean tratados y dispuestos a través de la empresa especializada contratada por la Entidad estatal competente para la eliminación de residuos químicos, según lo establece la resolución vigente • El contratista se asegura de que los residuos radioactivos sean tratados y dispuestos según lo establece la resolución vigente • Los depósitos de residuos peligrosos, sectoriales y centrales, se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden, aseo, y desinfección durante toda la vigencia del Contrato.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no colabora pese ser solicitado, con el personal asistencial (médicos, enfermeras y técnicos) en la primera clasificación de Residuo Peligros Biológico Infeccioso, RPBI, como parte de sus tareas de rutina. • El personal asistencial clasifica los residuos recolectados en los depósitos sectoriales de Residuos Peligrosos dentro de los contenedores rojo o amarillo según corresponda de acuerdo a los distintos grupos de residuos peligrosos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando los residuos anatomopatológico no se depositan endoble bolsa roja, y/o no se anudan y/o no se amarran de tal forma que se garantice contención suficiente de los residuos, o no se etiquetan y se depositan en el contenedor plástico de color rojo, con tapa identificada con el anagrama de riesgo biológico y el tipo de residuos que contiene • Cuando el contratista no se asegura de que todos los Residuos Peligrosos Biológicos-Infecciosos y Químicos son pre-clasificados, de acuerdo con sus características físicas y biológicas infecciosas, conforme a la legislación aplicable. • Cuando el contratista no se asegura de que previo al almacenamiento central de residuos puedan ser desactivados, aquellos residuos anatomopatológicos

	provenientes de procedimientos con microorganismos del grupo de riesgo 2 y 3 mediante autoclave, para aquellos residuos altamente infecciosos y no evita retirar de las áreas respectivas los mismos, sin realizar este procedimiento, según lo establece la Resolución Vigente • Cuando el contratista no se asegura de que estos residuos desactivados se congelen a una temperatura mínima de -4°C para evitar el derramamiento de líquidos, y se entreguen en este estado a la empresa encargada del transporte y tratamiento final, según lo establece la resolución vigente (incineración). • Cuando el contratista no se asegura de que los contenedores de cortopunzantes sean completamente herméticos y resistentes a ruptura por golpe • Cuando el contratista no se asegura de que los residuos corto punzantes provenientes de procedimientos con microorganismos de los grupos de riesgo 2 y 3, sean sometidos a desactivación mediante autoclave, si se lo requiere, según lo establece la Resolución Vigente • Cuando los Residuos químicos reactivos, no se gestionan tal como se lo establece en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO** • Cuando los recipientes contenedores de Residuos químicos reactivos no se rotulan tal como se establece en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO** • Cuando el contratista no se asegura de que la desactivación de los residuos químicos reactivos sea llevada a cabo según lo establece la resolución vigente • Cuando el contratista no se asegura de que los residuos químicos farmacológicos este etiquetados con información acerca de su composición química, toxicidad y estado físico. • Cuando el contratista no se asegura de que la desactivación de los residuos químicos farmacológicos sea llevada a cabo según lo establece la resolución vigente • Cuando el contratista no se asegura de que los residuos de medicamentos sean tratados y dispuestos a través de la empresa especializada contratada por la Entidad estatal competente para la eliminación de residuos químicos, según lo establece la resolución vigente • Cuando el contratista no se asegura de que los residuos radioactivos sean tratados y dispuestos según lo establece la resolución vigente - Cuando los depósitos de residuos peligrosos, sectoriales y/o centrales, no se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden, aseo, y desinfección durante toda la vigencia del Contrato.	
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.	

	<u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no colabora con el personal asistencial (médicos, enfermeras y técnicos) en la primera clasificación de Residuo Peligros Biológico Infeccioso, RPBI, como parte de sus tareas de rutina, porque dicho requerimiento no ha sido formalizado a través del centro de control - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE INTERNO DE RESIDUOS PELIGROSOS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con horarios y turnos de recolección de residuos peligros hacia depósito central, establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad, durante toda la vigencia del Contrato • Los residuos peligrosos infecciosos son recogidos por el Auxiliar o personal asignado en cada laboratorio o sector, quien retira de cada recipiente la bolsa roja, la etiqueta, la anuda o amarra de tal forma que garantice contención suficiente y entregar los residuos al personal del Servicio de Recolección de Residuos, responsable de la ruta sanitaria, para el transporte al cuarto de almacenamiento central de residuos • Los recipientes para residuos cortopunzantes se retirar de las áreas cuando estén llenos hasta las ¾ partes de su capacidad o cuando hayan permanecido máximo dos (2) meses • El contratista verifica que las bolsa y/o recipientes cumplan con el envasado, embalado y etiquetado y que tengan impresa la leyenda “Peligro: Residuo Peligros Biológico Infeccioso” y el símbolo Universal de Riesgo Biológico o “Peligro: Riesgo químico, o Residuo Peligros Químico, especificación del tipo de residuo y el símbolo universal correspondiente, según el caso • El contratista provee y repone contenedores de residuos peligrosos higienizados y bolsas de residuos peligrosos No Objetados, para todos los sectores, espacios y depósitos del proyecto • El contratista utiliza carros para recolección y transporte interno, identificado y exclusivo para este tipo de residuos, No Objetados por la Entidad estatal competente en función de la Normativa Legal vigente en la materia. • El contratista utiliza para cada recorrido, carros para recolección y transporte interno de residuos peligrosos previamente aseados y desinfectados • El personal del servicio mantiene tapados los carros de recolección y transporte interno de residuos peligrosos, en tanto realiza los recorridos. • El personal del servicio cumple con los recorridos o circuitos pre establecidos para la recolección y transporte interno de residuos peligrosos, los cuales deben estar señalizados como tales

• El contratista garantiza que el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de residuos peligrosos no sobrepasa el 80% de su capacidad • El contratista garantiza que el nivel de llenado de los carros de recolección y transporte interno de residuos peligrosos no sobrepasa los 2/3 de su capacidad • Se utiliza/n únicamente el o los elevadores establecidos para el transporte interno de residuos peligrosos, los cuales se asean y desinfectan una vez terminado el descenso de residuos y antes de subir con carros limpios y desinfectados • Las bolsas de residuos peligrosos no se tiran, arrastran por el piso, ni compactan. • Si se producen derrames, fugas o accidentes se implementan Procedimientos de Contingencia No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de Emergencia y Protección Civil vigente.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se cumple con horarios y turnos de recolección de residuos peligros hacia depósito central, establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad, durante toda la vigencia del Contrato • Cuando los residuos peligrosos infecciosos no son recogidos por el Auxiliar o personal asignado en cada laboratorio o sector, en cumplimiento de los requerimientos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO** • Cuando los recipientes para residuos cortopunzantes no se retiran de las áreas cuando están llenos hasta las ¾ partes de su capacidad y/o cuando han permanecido máximo dos (2) meses • Cuando las bolsas y/o recipientes no cumplen con los requisitos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO** • Cuando el contratista no provee y/o no repone contenedores de residuos peligrosos higienizados y bolsas de residuos peligrosos No Objetados, para todos los sectores, espacios y depósitos del proyecto • Cuando el contratista no utiliza carros para recolección y transporte interno, identificados y exclusivos para este tipo de residuos, No Objetados por la Entidad estatal competente en función de la Normativa Legal vigente en la materia. • Cuando el contratista no utiliza para cada recorrido, carros para recolección y transporte interno de residuos peligrosos previamente aseados y desinfectados • Cuando los carros de recolección y transporte interno de residuos peligrosos no se mantienen tapados en tanto se realizan los recorridos. • Cuando el personal del servicio no cumple con los recorridos o circuitos pre establecidos para la recolección y transporte interno de residuos peligrosos, y/o éstos recorridos no están señalizados como tales • Cuando el contratista no garantiza que el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de

	residuos peligrosos no sobrepase el 80% de su capacidad • Cuando el contratista no garantiza que el nivel de llenado de los carros de recolección y transporte interno de residuos peligrosos no sobrepase los 2/3 de su capacidad • Cuando no se utiliza/n únicamente el o los elevadores establecidos para el transporte interno de residuos peligrosos, y/o los mismos no se asean y desinfectan una vez terminado el descenso de residuos y antes de subir con carros limpios y desinfectados • Cuando las bolsas de residuos peligrosos se tiran, arrastran por el piso, y/o compactan. - Cuando al producirse derrames, fugas o accidentes no se implementan Procedimientos de Contingencia No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de Emergencia y Protección Civil vigente.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el incumplimiento en los horarios y/o turnos establecidos es mínimo y no provoca problemas y/o interferencias con el normal funcionamiento de las áreas de servicio asistenciales. - Cuando el nivel de llenado de los contenedores excede los límites establecidos pero no se verifican derrames, fugas, u otras irregularidades que pongan en peligro a usuarios y/o trabajadores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ALMACENAMIENTO TEMPORAL EN DEPÓSITO CENTRAL Y RECOLECCIÓN, TRANSPORTE EXTERNO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RPBI
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Se utiliza bitácora para el registro de ingreso y salida de RPBI y residuos peligrosos químicos en el depósito central, mediante formulario integrado al Sistema Integrado de Gestión del Instituto Nacional de Salud Colombiano, según lo establece la resolución vigente • Se pesan y registran las bolsas y/o contenedores de RPBI y residuos peligrosos químicos que entran y salen del Depósito Central manteniendo actualizada la bitácora correspondiente • El Personal del contratista deposita los residuos en el cuarto de almacenamiento

correspondiente con acceso independiente y claramente identificado, según el tipo de residuo: Peligrosos –Químicos, Peligrosos – Infecciosos.

- El contratista garantiza que los contenedores del Depósito Central no sobrepasen un nivel de llenado del 80% de su capacidad
- El contratista garantiza que el área de residuos peligrosos infecciosos esté dotada con balanza mecánica, estibas de plástico, recipientes plásticas y congelador que alcance una temperatura de -20 ° C para el almacenamiento de residuos anatomopatólogicos
- El contratista verifica que los contenedores de Residuos RPBI cumplan con el envasado, embalado y etiquetado y que tengan impresa la leyenda "Peligro: residuo Peligros Infeccioso" y el símbolo Universal correspondiente
- El contratista garantiza los RPBI se entregan a la empresa especial de aseo externa, en un tiempo inferior a 48 horas
- El contratista verifica que los contenedores de Residuos Químicos cumplan con el envasado, embalado y etiquetado y que tengan impresa la leyenda "Peligro: residuo Peligros Químico" y el símbolo Universal de Riesgo Químico correspondiente según el tipo
- El contratista realiza la limpieza y desinfección de carros de recolección, contenedores después de cada uso
- El contratista realiza la limpieza y desinfección del espacio de almacenaje una vez por turno
- El contratista realiza control microbiológico periódico de los contenedores, carros, herramientas, equipos y espacios de depósito, con el fin de adoptar medidas sanitarias para verificar el nivel de desinfección y se implementan las recomendaciones emitidas por Servicio de Epidemiología y/o Comité de Infecciones Nosocomiales del Hospital.
- El contratista verifica que el vehículo recolector sea de caja cerrada y hermética, cuente con sistema de captación de escurrimientos y opere con sistemas de enfriamiento para mantener los residuos a una temperatura indicada según la resolución vigente. Todo en perfecto estado y funcionamiento
- El contratista garantiza a través del subcontratista, que durante su transporte los Residuos peligrosos, sin tratamiento no se mezclen con ningún otro tipo de residuos común o de origen industrial
- Se garantiza la utilización y llenado del formulario de Manifiesto de entrega-Transporte-Recepción de Residuos peligrosos, de acuerdo a la Normativa vigente.
- El contratista garantiza que el servicio de recolección y transporte externo, y la disposición final de Residuos peligrosos infecciosos se realiza en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, para lo cual presenta de manera integrada a su Manual de Operación, listado de sub contratistas autorizados propuestos para estas tareas para No Objeción de la Entidad estatal competente
- El contratista garantiza a través del subcontratista, que los Residuos Peligrosos Biológicos-Infecciosos son tratados por métodos físicos o químicos que garantizan la eliminación de microorganismos patógenos y los vuelven irreconocibles para su disposición final en los sitios autorizados.
- Se verifica que los residuos que son tratados con calor superen la temperatura de 800°C.
- El contratista garantiza que aquellos residuos peligrosos infecciosos que no hayan sido desactivados dentro de la Institución sean desactivados por la empresa especial de aseo.
- Se verifica que la operación de los sistemas de tratamiento utilizados cumpla con Legislación aplicable así como que la Empresa Responsable cuente con las autorizaciones correspondientes por parte de autoridad sanitaria o ambiental aplicable.
- Se garantiza que la empresa subcontratista entrega certificación de disposición final de

los residuos y que dichos documentos se archivan y Registran en el centro de control.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se utiliza bitácora para el registro de ingreso y salida de RPBI y residuos peligrosos químicos en el depósito central, y/o no usa el formulario integrado al Sistema Integrado de Gestión del Instituto Nacional de Salud Colombiano, según lo establece la resolución vigente • Cuando no se pesan y registran las bolsas y/o contenedores de RPBI y residuos peligrosos químicos que entran y salen del Depósito Central y/o no se mantiene actualizada la bitácora correspondiente • Cuando el Personal del contratista no deposita los residuos en el cuarto de almacenamiento correspondiente con acceso independiente y/o este no está claramente identificado, según el tipo de residuo: Peligrosos – Químicos, Peligrosos – Infecciosos. • Cuando los contenedores del Depósito Central sobrepasan un nivel de llenado del 80% de su capacidad • Cuando el área de residuos peligrosos infecciosos no está dotada con los elementos requeridos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando los contenedores de Residuos RPBI no cumplen con el envasado, embalado y etiquetado y/o no tienen impresa la leyenda "Peligro: residuo Peligros Infeccioso" y el símbolo Universal correspondiente • Cuando los RPBI no se entregan a la empresa especial de aseo externa, en un tiempo inferior a 48 horas • Cuando los contenedores de Residuos Químicos no cumplen con el envasado, embalado y etiquetado y/o no tienen impresa la leyenda "Peligro: residuo Peligros Químico" y el símbolo Universal de Riesgo Químico correspondiente según el tipo • Cuando no se realiza la limpieza y desinfección de carros de recolección, contenedores después de cada uso • Cuando no se realiza la limpieza y desinfección del espacio de almacenaje una vez por turno • Cuando el contratista no realiza control microbiológico periódico de los contenedores, carros, herramientas, equipos y espacios de depósito, con el fin de adoptar medidas sanitarias para verificar el nivel de desinfección y se implementan las recomendaciones emitidas por Servicio de Epidemiología y/o Comité de Infecciones Nosocomiales del Hospital. • Cuando el vehículo recolector no cumple con los requerimientos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no garantiza a través del subcontratista, que durante su transporte los Residuos peligrosos, sin tratamiento no se mezclen con ningún otro

	tipo de residuos común o de origen industrial • Cuando se verifican irregularidades en la utilización y/o llenado del formulario de Manifiesto de entrega-Transporte-Recepción de Residuos peligrosos, de acuerdo a la Normativa vigente. • Cuando el contratista no garantiza que el servicio de recolección y transporte externo, y la disposición final de Residuos peligrosos infecciosos se realiza de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no garantiza a través del subcontratista, que los Residuos Peligrosos Biológicos-Infecciosos son tratados según los requerimientos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no garantiza que aquellos residuos peligrosos infecciosos que no hayan sido desactivados dentro de la Institución sean desactivados por la empresa especial de aseo. • Cuando la operación de los sistemas de tratamiento utilizados no cumplen con la Legislación aplicable y/o la Empresa Responsable no cuenta con las autorizaciones correspondientes por parte de autoridad sanitaria o ambiental aplicable. • Cuando la empresa subcontratista no entrega certificación de disposición final de los residuos y/o que dichos documentos no se archivan y/o no se Registran en el centro de control.	
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los contenedores del Depósito Central sobrepasan un nivel de llenado del 80% de su capacidad, pero no se verifican desbordes, derrames o similares que puedan afectar la bioseguridad de los trabajadores del Servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras	
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.	

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE CONTROL DE PLAGAS - CONTROL SANITARIO DE VECTORES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista se compromete a mantener el área de proyecto libre de animales que puedan actuar como vectores mecánicos o huéspedes intermediarios capaces de transmitir enfermedades a los seres humanos, representando riesgo para las personas, edificios o instalaciones, mediante tratamientos preventivos, correctivos o de choque. • Los Equipos e insumos propuestos responden a la Normativa Legal Vigente y están alineados con el principio de "eliminar eficazmente las plagas sin dañar al usuario, al producto que se fumiga, ni a la calidad ambiental". • El contratista garantiza la implementación de procedimientos apropiados en un todo de acuerdo con el Manual de Operación No Objetado del Servicio, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación, durante toda la vigencia del Contrato. • El contratista aplica a los procedimientos finales, las observaciones emitidas por la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad o su equivalente en el Hospital • La Contratistacumple con las recomendaciones emitidas por el Comité de Epidemiología del Hospital • El contratista garantiza el uso de equipos e insumos apropiados, en un todo de acuerdo con sus listados de insumos No Objetados, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación. • El contratista cumple con horarios y turnos de tareas preventivas de Control de Plagas establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad. • El personal del servicio usa señalización establecida para indicar que el área está siendo objeto de las tareas inherentes al Control de Plagas (fumigación, control y colocación de cebos, etc.), la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
1. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica la presencia de plagas o cualquier tipo de fauna nociva en el área del proyecto. • Cuando los Equipos e insumos propuestos no responden a la Normativa Legal Vigente y/o no están alineados con el principio de "eliminar eficazmente las plagas sin dañar al usuario, al producto que se fumiga, ni a la calidad ambiental". • Cuando se verifica la implementación de procedimientos que no están alineados con el Manual de Operación No Objetado del Servicio, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación • Cuando el contratista no aplica a los procedimientos finales, las observaciones emitidas por la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad o su equivalente en el Hospital • Cuando el contratista no cumple con las recomendaciones emitidas por el Comité de Epidemiología del Hospital • Cuando no se utilizan insumos y/o equipos No Objetados, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación. • Cuando el contratista no cumple con horarios y turnos de tareas preventivas de Control de Plagas establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la

	Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad. • Cuando el personal del servicio no usa señalización establecida para indicar que el área está siendo objeto de las tareas inherentes al Control de Plagas (fumigación, control y colocación de cebos, etc.), y/o no la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los equipos y/o insumos que se utilizan responden a la Normativa Legal Vigente pero no se corresponden con los establecidos en el correspondiente Listado No Objetado. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE TRATAMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS DE PREVENCIÓN DE INSECTOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Se realizan tratamientos mensuales con revisión diaria por parte del Personal que realiza las tareas de Aseo, desinfección, extracción de basuras y Mantenimiento. • En caso de detección de presencia de plagas en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del Personal de este u otro servicio operativo, se comunica al CENTRO DE CONTROL, en un tiempo máximo de 20 minutos, para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos. • Se implementan las tareas programadas fuera de los turnos de mayor actividad laboral. • Se aplica el plaguicida autorizado en función del volumen del espacio y según las indicaciones del fabricante. Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994 • Se cierran puertas y ventanas y todo tipo de sistema de circulación de aire antes de comenzar la tarea. • Se protegen todos los equipos y utensilios para evitar su contaminación, antes de comenzar la tarea • Se fumigan los espacios poco accesibles tales como aquellos sobre cielorrasos o plafones, depósitos, etc., con ayuda del personal del servicio de Mantenimiento si resulta necesario. • Se limpian minuciosamente todo tipo de equipos, mobiliario y utensilios que puedan haber sido contaminados, una vez finalizada la tarea. • Se ventila el sector fumigado durante al menos 30 minutos, o según las indicaciones del fabricante del producto utilizado, antes de liberarlo a su ocupación. • Se confecciona el registro de la actividad en un Reporte de Control de Plagas indicando nombre comercial y químico del pesticida utilizado, cantidad aplicada y lugares de aplicación. • Se registran en el centro de control todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 horas luego de finalizada la tarea.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando no se cumple con los tratamientos mensuales y/o no se efectúa revisión diaria por parte del Personal de Aseo, desinfección, Extracción de Basuras y/o Mantenimiento. - Cuando se verifica que no se cumple con el requerimiento de comunicar al CENTRO DE CONTROL la detección de presencia de plagas en un tiempo máximo de 20 minutos. - Cuando las tareas de tratamiento no se realizan en los horarios de menor actividad laboral - Cuando se verifica incumplimiento flagrante de la Normativa Legal Vigente, o de las indicaciones del fabricante de los productos utilizados. - Cuando no se protegen equipos, utensilios y otros enseres de los locales a tratar o se verifica la no fumigación de los espacios de difícil acceso - Cuando, con posterioridad al tratamiento no se limpian y/o ventilan apropiadamente los locales. - Cuando no se registran en el centro de control las tareas de tratamiento en un período máximo de 24 h..
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de

	manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la revisión diaria no se verifica estrictamente pero no hay rastros de insectos u otro tipo de plagas - Cuando las actividades de tratamiento no se registran en el centro de control estrictamente en el plazo establecido, pero se han llevado adelante satisfactoriamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE TRATAMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS DE PREVENCIÓN DE ROEDORES	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Se realizan tratamientos trimestrales con revisión mensual por parte de especialista y revisión diaria por parte del Personal que realiza las tareas de Aseo, desinfección, extracción de basuras y Mantenimiento • En caso de detección de presencia de roedores o indicio de su presencia (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.) en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del Personal de este u otro servicio operativo, se comunica con un plazo máximo de 20 minutos al CENTRO DE CONTROL para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos. • Se implementan las tareas programadas fuera de los turnos de mayor actividad laboral. • Se utiliza el producto según indicaciones del fabricante. Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994 • Se coloca el producto en espacios habituales de presencia de roedores y en zonas donde se haya observado o se sospeche presencia de los mismos (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.) • Se repone o reemplaza el producto si es consumido o si se reseca. • En caso que la estación de cebo se encuentre vacía se repone con el doble de cantidad • Se confecciona el registro de la actividad en un Reporte de Control de Plagas indicando nombre comercial y químico del pesticida utilizado, cantidad aplicada y lugares de aplicación. • Se registran en el centro de control todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 h. horas luego de finalizada la tarea.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando no se cumple con los tratamientos trimestrales y/o no se efectúa revisión diaria por parte del Personal de Aseo, desinfección, Extracción de Basuras y/o Mantenimiento. - Cuando se verifica que no se cumple con el requerimiento

	de comunicar al CENTRO DE CONTROL la detección de presencia o indicio de roedores en un tiempo máximo de 20 minutos. - Cuando las tareas de tratamiento no se realizan en los horarios de menor actividad laboral - Cuando se verifica incumplimiento flagrante de la Normativa Legal Vigente, o de las indicaciones del fabricante de los productos utilizados. - Cuando no se repone o reemplaza el producto cuando este se consume o reseca, y/o no se coloca el doble de cebo en caso de que este haya sido consumido. - Cuando no se registran en el centro de control las tareas de tratamiento en un período máximo de 24 h..
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la revisión diaria no se verifica estrictamente pero no hay rastros de roedores - Cuando las actividades de tratamiento no se registran en el centro de control estrictamente en el plazo establecido, pero se han llevado adelante satisfactoriamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE TRATAMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS DE OTRO TIPO DE FAUNA NOCIVA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos y Programas de Rutinas de Tratamiento Preventivo de otro tipo de Fauna Nociva No Objetados, en función de los resultados del estudio previo de identificación de Fauna Nociva propia del lugar o región donde se ubica el proyecto.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el contratista no cuenta con Procedimientos y Programas de Rutinas de Tratamiento Preventivo de otro tipo de Fauna Nociva No Objetados, en función de los resultados del estudio previo de identificación de Fauna Nociva propia del lugar o región donde se ubica el proyecto.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	<u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista cuenta con Procedimientos y Programas de Rutinas de Tratamiento Preventivo de otro tipo de Fauna Nociva, en función de los resultados del estudio previo de identificación de Fauna Nociva propia del lugar o región donde se ubica el proyecto, pero el mismo no se encuentra No Objetado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DETECCIÓN MENSUAL DE PLAGAS Y MONITOREO	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• Personal especialmente capacitado del Servicio recorre mensualmente la totalidad de los sectores y/o espacios del proyecto en busca de signos de presencia de plagas y/o quejas por parte del personal sobre la aparición de insectos o plagas en general
• Personal especialmente capacitado del Servicio monitorea mensualmente, trampas y estaciones de cebos a fin de reponer productos o corregir todo tipo de falla.
• El contratista garantiza la realización de estudios mensuales por parte de Personal especialmente capacitado sobre:
  • Localización de Fauna Nociva
  • Factores que puedan haber dado lugar a su origen (las causas)
  • Factores que puedan haber favorecido la proliferación de la infestación.
• Los resultados de dichos estudios mensuales se registran en el centro de control
• En función de los resultados arrojados por los estudios y seguimientos mensuales se implementan acciones correctivas (modificación de procedimientos preventivos, propuesta de cambio de productos utilizados, modificación de frecuencia de los seguimientos, elaboración de recomendaciones para usuarios, etc.)
• Si se producen derrames de plaguicidas o similares se implementan Procedimientos de Contingencia no objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de Emergencia y Protección Civil vigente.
• El Contratista garantiza que la fumigación no ocasione contaminaciones en alimentos o productos en proceso de elaboración. En ningún momento se aplican insecticidas encima de equipos, materias primas o material de empaque para alimentos
• El Contratista garantiza que para la fumigación de espacios de producción de alimentos, éstos estén fuera de servicio y que los alimentos y utensilios para su preparación sean retirados.
• El Contratista garantiza que el Control de Plagas de los sectores y espacios utilizados por el Servicio, es realizado por personal especialmente capacitado para dichos fines, bajo control del Responsable de dicho Servicio.	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO	- Cuando no se realizan los monitoreos mensuales de

CONFORMIDAD	Control de Plagas por parte de personal especialmente capacitado de la Contratista - Cuando no se realizan los estudios mensuales correspondientes a: localización, factores de origen y/o factores que favorezcan la proliferación de plagas. - Cuando dichos estudios no se registran mensualmente en el centro de control - Cuando en función de los resultados de los mismos no se implementan los procedimientos correctivos que puedan ser necesarios. - Cuando se verifica que ante un derrame de plaguicidas no se implementan los procedimientos de contingencia establecidos • Cuando el contratista no garantiza que la fumigación re realice según lo establecido en el Punto**: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no garantiza que para la fumigación de espacios de producción de alimentos, éstos estén fuera de servicio y que los alimentos y utensilios para su preparación sean retirados. - Cuando se verifica que el Control de Plagas no se realiza mediante personal especialmente capacitado para tales fines y/o sin supervisión apropiada
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se registran los resultados de monitoreo de Control de Plagas o de estudios mensuales de: localización, factores de origen y/o factores que favorezcan la proliferación de plagas, en el centro de control pero los mismos se han realizado correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE TRABAJO
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista usa limpiadores y desinfectantes autorizados por la Entidad estatal competente en función de la Normativa Legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994) para el Aseo y desinfección de las herramientas y equipos de trabajo del Servicio

- Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el Servicio, para aseo, desinfección y extracción de basuras, se someten a un riguroso aseo y desinfección (según corresponda) diaria, incluida pulverización con solución desinfectante de los rodamientos de carros y otros equipos, enjuague con agua limpia y secado completo de los mismos.
- Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el Servicio, para Control de Plagas, se someten a una rigurosa aseo y desinfección (según corresponda) inmediatamente después de su utilización.
- Las mopas, paños, cubos, cepillos y otros elementos, se lavan con detergente y solución y desinfectante (según corresponda), una vez por día o cuando se los note visiblemente sucios.
- En el sector donde se realiza el aseo y desinfección de elementos, herramientas y equipos del Servicio, se coloca señalización aprobada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada
- El agua de las cubetas de aseo y desinfección de elementos, herramientas y equipos del Servicio no se utiliza para limpiar más de un (1) equipo o grupo de herramientas.
- Los baldes y/o cubetas utilizadas, una vez limpiados y desinfectados, se colocan boca abajo hasta su escurrimiento y/o secado completo
- Los paños utilizados se retuercen solo con rodillo, quedando expresamente prohibido hacerlo a mano.
- Se limpia y desinfecta, diariamente, la báscula de pesaje de basuras, previa desconexión eléctrica, y en cumplimiento de las condiciones establecidas en el correspondiente Manual de Uso emitido por el fabricante
- El contratista realiza la limpieza y desinfección de básculas y refrigeradores de RPBI
- Los uniformes, gorros, delantales, guantes, etc. del personal de aseo, desinfección, extracción de basuras y control de plagas se utilizan una sola jornada de trabajo, y/o cuando se ven sucios a simple vista, recambiándose por conjuntos limpios y desinfectados

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el aseo y desinfección de herramientas y equipos de trabajo no incluye las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumplen exhaustivamente los requerimientos establecidos en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** para el Aseo y desinfección de herramientas y equipos del Servicio, pero esto no impacta sobre la calidad de prestación del mismo - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
20.CONFORMIDAD	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes

MÁXIMA	mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85% • La totalidad de los sectores o espacios constitutivos del proyecto, se verifican libres de plagas a simple vista. • Se realizan controles microbiológicos, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la Entidad estatal competente y/o la Normativa Legal vigente al respecto, de superficies correspondientes a diferentes áreas asistenciales (Críticas, Semi críticas, y/o las que determine la Entidad estatal competente) en horarios acordados post aseo y en diferentes horarios aleatorios. • Los controles microbiológicos periódicos, realizados por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, arrojan una reducción de microorganismos el 99,99 % dentro de un rango de 30 segundos a partir de haber sido aplicado el desinfectante de uso habitual o porcentaje establecido por Normativa Local aplicable o niveles fijados en El contrato • Se realizan controles por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la Entidad estatal competente y/o la Normativa Legal vigente al respecto, de la totalidad de los sectores y/o espacios internos y externos del proyecto, para verificar que los mismos estén libres de plagas. • Los resultados del control microbiológico de Aseo y desinfección y de Control de Plagas periódico realizados por un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h. luego de recibidos los mismos por a la Contratante. • En función de los resultados arrojados por los controles periódicos realizados por un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado se implementan medidas correctivas necesarias • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza

general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control • Cuando aún implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica suciedad, presencia de residuos, presencia o rastros de plagas. • Cuando los resultados de los análisis y/o Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción y Análisis requeridos no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control

	<u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción y/o resultados de análisis requeridos, pero éstos se realizan apropiadamente.. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificacion / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracia, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control

	• Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no cuente, con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión

Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente y cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: ○ Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. ○ Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente... ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Contingencia
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.
Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	**%**	**ÁREAS SELECCIONADAS**
a. CRÍTICOS	**15**	
b. MEDIANAMENTE CRÍTICOS	**25**	
c. NO CRÍTICOS	**50**	
d. NO CONFORMIDADES ANTERIORES	**10**	
TOTAL	**100**	

CRITERIOS DE PUNTAJE		
0: NO CONFORMIDAD	**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**	**20: CONFORMIDAD MÁXIMA**

PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **Nota:** Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			

RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Aseo, Control de plagas y Limpieza general, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.3 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de atención a usuarios

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas),** para Edificaciones de Salud (Hospitales).

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados,

sobre las rutinas de **Servicio Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas)**

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales)**
- **Manual de Operación del Servicio de Servicio Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas)**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Servicio Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas)
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Presente Documento:

- Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Servicio Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas)

- Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por mes, todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato hayan sido chequeados.

En las inspecciones se incluyen los sectores observados como **"no conformes"** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios.

Nota:
Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente **abarca el 100 % de los Sectores y Rutinas** involucrado en la prestación de este Servicio.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.

- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas están mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas), no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del Proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (ACCESO O RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LLAMADAS),
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas),	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (ACCESO O RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LLAMADAS),
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de

Rutinas mensuales del Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente. • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas)	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas). • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas)
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

	• Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente.
• El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados:
  • Organigrama Funcional del Servicio
  • Plantilla de Personal
  Conteniendo como mínimo:
  • Nombre del Cargo
  • Datos del Personal
  • Cantidad
  • Turnos de Trabajo
  • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
• El contratista provee un Servicios de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas), que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico
• El personal del servicio de Información General y Atención de Público y Usuarios cumple con los siguientes requerimientos:
  • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente)
  • Contar con Registro de Capacitación actualizado y demostrar conocimiento del Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas.
  • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza.
  • Uso de Identificación establecida
  • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.
  • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados.

	• Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, etc. detallados en el apartado anterior.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Insumos, Sistemas de comunicación, teléfonos, etc., necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente • El Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Insumos, Sistemas de comunicación, teléfonos, etc., necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control • Cuando la el Servicio no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. • Cuando el Servicio no cuenta con listado de insumos, herramientas, etc. No Objetado pero éstos cumplen con la Normativa vigente • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES RUTINAS DE PRESTACIÓN PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL, ATENCIÓN A VISITANTES, FUNCIONARIOS Y PACIENTES (ACCESO O RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LLAMADAS)
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El personal del servicio cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado. • El contratista garantiza que el Público y Usuarios sean bienvenidos a las instalaciones del proyecto. • El personal del servicio recibe a los usuarios en los accesos y Puestos de Información y les aporta información para facilitar el tránsito ágil y eficiente por la institución, atendiendo las demandas de información general. • El contratista garantiza un tiempo de espera máximo para que los Visitantes, Funcionarios y Pacientes sean atendidos por el personal del servicio de Información General, Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, de tres (3) minutos, o lo que oportunamente establezca la Entidad estatal competente. • El personal del servicio mantiene un registro completo y actualizado de los trámites y/o tareas administrativas que se desarrollan en la misma, y de los sectores o espacios a los que debe direccionar al Público, durante un mínimo de seis (6) meses, o lo que oportunamente establezca la Entidad estatal competente. • En las áreas de atención al público, responde a los requerimientos que canaliza a través del Centro de Atención al Usuario dando aviso a los Servicios requeridos (Acomodación, Control de Mantenimiento de Locales, Limpieza o Mantenimiento) colaborando en todas las áreas y departamentos • El personal del servicio entrega al Público el material informativo que le hace llegar la Entidad estatal competente, en el cual se incluyen detalles de los procedimientos de evacuación de las Instalaciones y toda otra información que establezca la Entidad estatal competente. • Personal del Servicio especialmente capacitado para tal fin, realiza el acompañamiento

y acogida de Profesionales y/ o Autoridades, según procedimientos fijados por la Entidad estatal competente.

- El personal del servicio realiza el acompañamiento de los pacientes y de personas discapacitadas al ingreso y egreso dando aviso al CENTRO DE CONTROL para ubicar al personal de Acomodación y Transporte de pacientes y lograr su traslado hasta el lugar donde han de recibir asistenciadentro del Hospital o hacia el área de estacionamiento
- El personal del servicio cumple con las indicaciones del Hospital en relación a las restricciones de accesos y de horarios para las distintas Unidades Asistenciales y no asistenciales
- El personal del servicio le indica al visitante, en caso de que porte consigo equipo de cómputo o tecnológico, que debe reportarlo al personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia, y registrar la entrada y salida del equipo; con la finalidad de mantener un control de los activos del Hospital.
- El personal del servicio **controla la visita a pacientes internados.**
- El personal del servicio mantiene una base de datos con **el registro preciso y actualizado de todos los pacientes internados** el cual incluye:
    1. Nombres
    2. Piso y cama
    3. Autorización de visita
- El personal del servicio registra a todo visitante en la recepción de internación, donde se le entrega **una tarjeta magnética de ingreso que debe exhibir. Los datos que se incorporan al sistema** en oportunidad de entregar la tarjeta son los siguientes:
    1. Nombres
    2. Persona a quien visita
    3. Piso y cama
    4. Hora de entrada, hora de salida

  Para familiares directos se establece la posibilidad de extender una tarjeta de ingreso permanente, cuya vigencia durará mientras el paciente este internado
- El personal del servicio **solicita la correspondiente autorización** al Responsable designado por la Entidad estatal competente **para habilitar la entrada de extraños hacia sectores de acceso restringido**
- En caso de que la solicitud sea aceptada, **otorga, previa retención de Documento de Identificación y Registro de Control** de datos (nombre y apellido, motivo de la visita, horario de ingreso y salida, firma y todo otro requisito establecido) **tarjeta de identificación**), solicitando que la misma sea **exhibida en lugar visible en todo momento.**

  El **Documento de Identificación, se devuelve a la salida del visitante y contra recepción de la identificación citada.**
- En caso de incidentes por parte de los usuarios del edifico, el personal del servicio requiere en un lapso máximo de cinco (5) minutos, la asistencia de Personal de Seguridad y Vigilancia con el fin de que ponga en práctica, en primera instancia, políticas de disuasión, o implementa los procedimientos apropiados

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con los horarios establecidos y/o el personal no permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado. • Cuando no se verifica buena bienvenida en la recepción del Público y Usuarios. • Cuando los accesos y puestos de información no cuentan con Personal del Servicio para facilitar el tránsito ágil y

eficiente de los Usuarios por la institución.

- Cuando el tiempo de espera supere al máximo establecido.
- Cuando no se lleve registro completo y actualizado de los trámites y/o tareas administrativas que se desarrollan en la misma, y de los sectores o espacios a los que debe direccionar al Público, o dichos registros no se archiven por el tiempo fijado.
- Cuando en las áreas de atención al público no se cumple lo establecido en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**.
- Cuando el personal del servicio no entrega al Público el material informativo que le hace llegar la Entidad estatal competente para tal fin.
- Cuando se verifica ausencia de personal del servicio especialmente capacitado para realizar el acompañamiento y acogida de Profesionales y/ o Autoridades, y/o no se cumplen los procedimientos fijados por la Entidad estatal competente.
- Cuando el personal del servicio no realiza el acompañamiento de los pacientes y/o de personas discapacitadas al ingreso y egreso o no da aviso al CENTRO DE CONTROL para ubicar al personal de Acomodación y Transporte de pacientes con el fin de lograr su traslado hasta el lugar donde han de recibir asistenciadentro del Hospital o hacia el área de estacionamiento
- Cuando el personal del servicio no cumple con las indicaciones del Hospital en relación a las restricciones de accesos y de horarios para las distintas Unidades Asistenciales y no asistenciales
- Cuando no se cumple lo establecido en lo referido a equipos de cómputo o tecnológicos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el personal del servicio no controla la visita a pacientes internados.
- Cuando el personal del servicio no mantiene una base de datos con el registro preciso y actualizado de todos los pacientes internados incluyendo lo establecido en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el personal del servicio no registra a todo visitante en la recepción de internación, y/o no le entrega una tarjeta magnética de ingreso que debe exhibir y/o cuando **los datos que se incorporan al sistema** en oportunidad de entregar la tarjeta no son los establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando no se establece para familiares directos la posibilidad de extender una tarjeta de ingreso permanente, cuya vigencia dura mientras el paciente este internado
- Cuando el personal del servicio no solicita la correspondiente autorización al Responsable designado

	por la Entidad estatal competente para habilitar la entrada de extraños hacia sectores de acceso restringido y/o cuando no se cumplen las condiciones establecidas para el caso de que dicha solicitud sea aceptada, en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando en caso de incidentes por parte de los usuarios del edificio, el Personal no cumpla con los protocolos establecidos para la asistencia del Personal de Seguridad y Vigilancia.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los tiempos de espera son levemente mayores debido a momentos de afluencia de público en cantidad notablemente superior a la establecida como promedio oportunamente por la Entidad estatal competente, para dimensionar la Plantilla de Personal del Servicio • Cuando el registro de los trámites y/o tareas administrativas que se desarrollan en la misma, y/o de los sectores o espacios a los que debe direccionar al Público y/o Usuarios, no se encuentre actualizado, pero esto no afecte la calidad del Servicio. • Cuando no es posible reponer el material informativo que se ha de entregar a los Usuarios por razones ajenas a el contratista (no disponibilidad del mismo por parte de la Entidad estatal competente) • En caso de que incidentes menores sean resueltos satisfactoriamente por el personal del servicio , sin dar intervención al Personal de Seguridad y Vigilancia • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ATENCIÓN DE LA CENTRAL TELEFÓNICA O CONMUTADOR

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Personal que atiende la Central Telefónica cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado • El contratista atiende el 100% de las llamadas que se efectúan a la Central Telefónica en los tiempos establecidos por el contrato para cada proyecto • El contratista cumple un tiempo de espera máximo para que el Usuario sea atendido por el Personal de Atención de llamadas, de veinte (20) segundos, o lo que oportunamente establezca la Entidad estatal competente • El Personal de Atención de la Central Telefónica deriva a las áreas específicas requeridas, el 100% de las llamadas que se efectúan en los tiempos establecidos por el contrato para cada proyecto. • El Personal de Atención de la Central Telefónica mantiene un registro completo y actualizado de los trámites y/o tareas que se desarrollan en la misma, de sus Responsables, y de los sectores o espacios asistenciales o no asistenciales a los que debe direccionar las llamadas, durante un mínimo de seis (6) meses, o lo que oportunamente establezca la Entidad estatal competente • El Personal de Atención de la Central Telefónica, deriva al Personal establecido de Información General y Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, todas aquellas consultas que no pueda evacuar en forma directa. • El Personal de Atención de la Central Telefónica, gestiona todas las llamadas entrantes y salientes del Personal que ejerce sus tareas en el Hospital en los tiempos establecidos por el contrato para cada proyecto. • El Personal de Atención de la Central Telefónica, mantiene un registro actualizado del Personal y los listados telefónicos internos correspondientes. • El Personal de Atención de la Central Telefónica, localiza al Personal Responsable del contratista cuando así se lo solicite la Entidad estatal competente o Personal Responsable Autorizado. • El Personal de Atención de la Central Telefónica, localiza al personal que se encuentra de guardia cuando sean requeridos • El Personal de Atención de la Central Telefónica, realiza los controles que se consensuen oportunamente con la Entidad estatal competente, para los controles de llamadas. • El Personal de Atención de la Central Telefónica coordina todos los llamados de emergencia según procedimientos especialmente diseñados para tales fines que integran el Programa de Emergencia y Protección Civil Aprobado. • El contratista registra la totalidad de llamadas entrantes y salientes en el módulo correspondiente del software de gestión utilizado y de acuerdo a los procedimientos establecidos por el contrato.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la Entidad estatal competente. • Cuando no se atiende el 100% de las llamadas que se efectúan a la Central Telefónica en los tiempos establecidos por el contrato. • Cuando el contratista supera el tiempo máximo para que el Usuario sea atendido por el Personal de Atención de Llamadas. • Cuando se detecte que no se deriva el 100% de las llamadas en los tiempos establecidos.

	• Cuando no se lleve registro completo y actualizado del Personal y de los listados telefónicos internos a los que debe direccionar las llamadas. • Cuando el Personal de la Central telefónica no cumpla con los protocolos de derivación de llamadas que no pueda responder en forma directa al Personal de Información Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • Cuando no cumpla en tiempo y forma con la gestión de las llamadas entrantes y salientes del Personal que ejerce sus tareas en la Institución en los tiempos establecidos. • Cuando el listado de Personal e internos se encuentre desactualizado. • Cuando no se localice al Personal Responsable del contratista bajo solicitud de la Entidad estatal competente o Personal Responsable Autorizado. • Cuando el Personal de Atención de la Central Telefónica, no localiza a**l** personal que se encuentra de guardia cuando sean requeridos • Cuando no cumpla con los controles de llamadas consensuados con la Entidad estatal competente. • Cuando el Personal de Atención de la Central Telefónica no cumpla con los procedimientos diseñados para llamados de emergencia que integran el Programa de Emergencia y Protección Civil Aprobado. • Cuando no se registre la totalidad de las llamadas entrantes y salientes en el módulo correspondiente del software de gestión utilizado y de acuerdo a los procedimientos establecidos por el contrato.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los tiempos de espera establecidos para la Central Telefónica, son levemente mayores debido a momentos de afluencia de llamadas en cantidad notablemente superior a la establecida como promedio oportunamente por la Entidad estatal competente, para dimensionar la Plantilla de Personal del Servicio • Cuando no se encuentre registro actualizado del Personal y/o listados telefónicos internos, pero esto no afecte la calidad del Servicio. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Información General, Atención al Público y Usuarios • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%. • El Personal de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas), evacúa las consultas en forma eficiente y educada. • El Personal que atiende la Central Telefónica responde en forma eficiente y educada a toda persona que se comunica con la institución. • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Información General, Atención al Público y Usuarios. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y

	pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido • Cuando el resultado de los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido. • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control. • Cuando aún implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica falta de calidad en la forma de brindar Información al Público y Usuarios. • Cuando aún implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica falta de calidad en la forma de atender la Central Telefónica. • Cuando los resultados de los análisis y/o Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción y Análisis requeridos no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO**.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción y/o resultados de análisis requeridos, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Control

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Información General, Atención al Público y Usuarios, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente. • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracias, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los

	siguientes: • Cuando el contratista no cuente con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos. • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas) • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente y/o no cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se

	realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Contingencia
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.
Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas),					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		%	ÁREAS SELECCIONADAS		
a. SECTORES / PROCESOS		**100**			

b. NO CONFORMIDADES ANTERIORES	

CRITERIOS DE PUNTAJE		
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD MÁXIMA

PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES Nota: Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	PUNTAJE	OBSERVACIONES
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
CEDIMIENTOS CORRECTIV			

PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Servicio de Información General, Atención a visitantes, funcionarios y pacientes (Acceso o Recepción y Atención de llamadas),				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				

FECHA CIERRE:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.4 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio acomodación y transporte de pacientes

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Acomodación - Transporte de Pacientes**, para Edificaciones de Salud (Hospitales).

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **Transporte Asistencial de Pacientes**

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales)**
- **Manual de Operación del Servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de**

Gestión, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual de Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes No Objetado.
- Planilla de Evaluación Mensual. Punto: **Modelo General de Planillas de Evaluación** del presente Documento.

- Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes.

- Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por mes, todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato hayan sido chequeados.

Hay sectores asistenciales que son chequeados todos los meses, tales como Urgencias, Cirugías, UCIS, Internación, Morgue, etc. y otros, cuya importancia relativa es inferior, y su control puede distanciarse, como Almacenes, Áreas de servicio, etc.

En las inspecciones se incluyen los sectores observados como "**no conformes**" (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios.

La composición de la muestra a inspeccionar se elabora según el siguiente criterio:

- **15 % Sectores esenciales como Cirugía, Unidades de Cuidados Intensivos, etc.**
- **25 % Sectores de internación medianamente crítico**
- **50 % Sectores Asistenciales , no Asistenciales y generales (no críticos)**
- **10 % Sectores observados como "no conforme" el mes anterior**

Nota:
Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar está dado **de acuerdo a la complejidad de las áreas de servicio involucradas y su utilización específica o prioridad de uso.**

El tamaño de la muestra puede ser modificado por el Representante de la Entidad estatal competente, en función de la evolución del proceso de la prestación del servicio medido a través de los Indicadores, pero en principio, **mensualmente abarca el 20 % de los Sectores del Proyecto**

Las recorridas se establecen de acuerdo al tamaño de la muestra seleccionada. El responsable de la inspección recorre los sectores funcionales observando el cumplimiento de las rutinas de prestación del servicio de transporte

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Control y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
1. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas están mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Seguimiento y Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE ACOMODACIÓN – TRANSPORTE DE PACIENTES	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple **las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes** que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de

	manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ACOMODACIÓN – TRANSPORTE DE PACIENTES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral
- El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos.
  Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente
- El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el

	Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral. • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecta la calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente.
• El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados:
  • Organigrama Funcional del Servicio
  • Plantilla de Personal
  Conteniendo como mínimo:
  • Nombre del Cargo
  • Datos del Personal
  • Cantidad
  • Turnos de Trabajo
  • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
i. El personal del servicio s de Acomodación - Transporte de Pacientes cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico
i. El personal del servicio de Acomodación – Transporte de Pacientes.

cumple con los siguientes requerimientos: • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización específica establecida por Normativa Legal vigente) • Contar con Registro de Capacitación actualizado para la adecuada movilización de los pacientes y demostrar conocimiento del Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas. • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza. • Gorro o cofia, de ser necesario • Guantes de látex reforzados descartables (UF de alto riesgo y/o tarea), de ser necesario • Tapaboca protector tricapa (Sectores de alto riesgo y/o tarea), de ser necesario • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas y no cubre los turnos y horarios convenidos. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: ○ Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado ○ Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Sistemas de comunicación, teléfonos, Equipos, etc., necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente • El Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
1. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se verifica suficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Sistemas de comunicación, teléfonos, Equipos y elementos necesarios detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, para realizar las tareas del Servicio • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: ○ Cuando los elementos necesarios para la prestación del servicio no estén en óptimas condiciones pero esto no afecte la calidad de la prestación del mismo ○ Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE LAS RUTINAS DE PRESTACIÓN
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE TRANSPORTE ASISTENCIAL DE PACIENTES Y CADÁVERES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple con las condiciones establecidas en la resolución 4445 de 1996, del Ministerio de Salud Colombiano, art.30
- El personal del servicio cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado.
- El contratista cumple con los procedimientos indicados por el Hospital para la movilización y traslado de pacientes
- El contratista cumple con las instrucciones específicas para la movilización y traslado de pacientes críticos o que requieran cuidados especiales dadas por el personal asistencial para cada caso.
- El personal del servicio responde y atiende las solicitudes del centro de control para el traslado de pacientes hasta el lugar donde han de recibir asistencia, o hacia el área donde sea requerido dentro del Hospital
- El personal del servicio cumple con los traslados programados de pacientes dentro del Hospital en los horarios pautados
- El personal del servicio solicita acompañamiento de personal asistencial del Hospital o autorización para traslado sin acompañamiento o de acompañamiento por un familiar
- El personal del servicio conduce al paciente o cadáver por las rutas convenidas con el Hospital hacia el destino fijado
  - El personal del servicio responde a la solicitud del personal asistencial de colaborar en tareas de :
  - Traslados del pacientes dentro de cada Unidad Asistencial
  - Movilización de pacientes encamados
  - Cambios posturales
- El personal del servicio responde a la solicitud del personal asistencial de colaborar en tareas de :
  - Preparación de pacientes fallecidos según instrucciones de personal asistencial.
  - Traslado al tanatorio del Hospital
- El personal del servicio previo a cada traslado, valora las condiciones de transporte en cuanto a:
  - Distancia y tiempo de traslado
  - Riesgos o complicaciones posibles.
  - Equipamiento de transporte
  - Equipamiento de acompañamiento
  - Cantidad de personal necesario
- El personal del servicio responde y realiza transporte de emergencia en caso de incidentes mayores, ataque cardíaco, movimiento de pacientes en emergencia, emergencia clínica, otras, en un tiempo no mayor de 3 minutos
- El personal del servicio responde y realiza transporte de urgencia en caso de transferencia urgente de pacientes que necesitan atención o tratamiento clínico, en un tiempo no mayor de 5 minutos
- El personal del servicio responde y realiza transporte de rutina en caso de movimiento interdepartamental, interno de pacientes, movimiento de pacientes finados, deberes

mortuorios, en un tiempo no mayor de 15 minutos.

- El personal del servicio responde y realiza transporte programado en caso de movimiento programado de pacientes para atención clínica o citas médicas, en un tiempo no mayor de 10 minutos
- El personal del servicio mantiene un registro completo y actualizado de las tareas que se desarrollan y de los sectores o espacios a los que debe direccionar a los pacientes, dejando constancia de los horarios de inicio y finalización de las tareas, de la conformidad de los responsables de la unidad funcional solicitante y receptora y de las incidencias que hubiesen ocurrido durante el mismo
- En caso de producirse situaciones de emergencia, pacientes con ataques cardíacos, emergencias clínicas, el personal del servicio da respuesta inmediata según la capacitación recibida impartida por parte del personal asistencial y según protocolos establecidos por el Hospital
- Al final de cada turno o transporte según las condiciones lo requieran, los auxiliares de transporte, proceden al lavado del equipo según los procedimientos adecuados

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple en la resolución 4445 de 1996, del Ministerio de Salud Colombiano, art.30 • Cuando el personal del servicio no cumple con los horarios establecidos ni permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado • Cuando el personal del servicio no cumple con los procedimientos indicados por el Hospital para la movilización y traslado de pacientes ni con las instrucciones indicadas por el personal asistencial, según lo indicado en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**. • Cuando el personal del servicio no responde ni atiende las solicitudes del centro de control para el traslado de pacientes • Cuando el personal del servicio no cumple con los traslados programados de pacientes dentro del Hospital en los horarios pautados • Cuando el personal del servicio realiza el traslado de pacientes sin acompañamiento de personal asistencial del Hospital o sin autorización para traslado sin acompañamiento o sin el acompañamiento de un familiar • Cuando el personal del servicio no respeta las rutas convenidas para el traslado del paciente • Cuando el personal del servicio no colabora con el personal asistencias en algunas de las tareas detalladas en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el personal del servicio no valora las condiciones de transporte, según las condiciones detalladas en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el personal del servicio no cumple con los tiempos establecidos en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, para el traslado de pacientes ya sea de emergencia, de urgencia, de rutina o programado • Cuando el personal del servicio no mantiene un registro completo y actualizado de las tareas realizadas • Cuando el personal del servicio no responde según los

	protocolos establecidos ante situaciones de emergencia • Cuando el personal del servicio no proceden al lavado del equipo según los procedimientos adecuados al final de cada turno o transporte
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los incumplimientos detectados no afecten la seguridad de los pacientes. - Cuando no se puedan cumplir con algunos de los requisitos establecidos en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** por causas ajenas al Servicio - Cuando los registros existan pero se encuentren incompletos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE ACOMODACION – TRANSPORTE DE PACIENTES
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85% • El Personal de Acomodación - Transporte de Pacientes, lleva adelante las tareas en forma eficiente, educada y con trato adecuado a los Pacientes, visitantes y personal del Hospital • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Acomodación -

Transporte de Pacientes, obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control • Cuando aun implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica falta de calidad del servicio • Cuando los resultados de las Encuestas de Satisfacción no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Apartado anterior: EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la implementación de los Procedimientos de Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta total o parcial de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de

	Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO DE ACOMODACIÓN – TRANSPORTE DE PACIENTES	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
1. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracia, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la implementación de los Procedimientos Correctivos **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No

	Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos Correctivos.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes ante acontecimientos imprevistos • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. • Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
1. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuenta ni cumple con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos del Hospital • Cuando se verifica la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifica fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presenta para la No Objeción de

	la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la implementación de los Procedimientos de Contingencia **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los incumplimientos se refieren a falta total o parcial de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. - Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Contingencia
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura.

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		**%**	**ÁREAS SELECCIONADAS**		
a. CRÍTICOS		**15**			
b. MEDIANAMENTE CRÍTICOS		**25**			
c. NO CRÍTICOS		**50**			

d. NO CONFORMIDADES ANTERIORES	10	
TOTAL	**100**	

CRITERIOS DE PUNTAJE		
0: NO CONFORMIDAD	**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**	**20: CONFORMIDAD MÁXIMA**

PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **Nota:** Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**
CONDICIONES GENERAL. DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
CEDIMIENTOS DE CONTIN GEN			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Acomodación - Transporte de Pacientes				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.5 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de ropa hospitalaria y vestidores

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores**, para Edificaciones de Salud

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores**

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales**)
- **Manual de Operación del Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control** es responsable de llevar registro de las rutinas del Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Presente Documento:
    - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores
    - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por semestre (dependiendo de la envergadura y complejidad del proyecto definitivo), todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato hayan sido chequeados.

Hay sectores que son chequeados todos los meses, tales como Bloque quirúrgico, Unidades de Cuidados Intensivos, Endoscopías, etc. y otros, cuya importancia relativa es inferior y su control puede distanciarse.

En las inspecciones se incluye un porcentaje de sectores observados como **"no conformes"** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios. Dicha selección se realiza también tomando como referencia la importancia relativa de dichos sectores en la operatividad de la Institución

La composición de la muestra a inspeccionar se elabora según el siguiente criterio:

- **15 % Sectores críticos** como depósitos de ropa sucia y limpia de quirófanos, unidades de cuidados intensivos, endoscopías, etc.
- **25 % Sectores medianamente críticos** como locales de ropa sucia y limpia de internaciones, consultorios, gabinetes de tratamiento, etc.
- **50 % Sectores no críticos** no asistenciales.
- **10 % Sectores observados como "no conforme" el mes anterior**

Nota:

Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar está dado **de acuerdo a la complejidad del recurso físico involucrado y su utilización específica o prioridad de uso.**

El tamaño de la muestra puede ser modificado por el Representante de la Entidad estatal competente, en función de la evolución del proceso de la prestación del servicio medido a través de los Indicadores, pero en principio, **mensualmente abarca aproximadamente, el 20 % de los Sectores del Proyecto**

Las recorridas se establecen de acuerdo a los tamaños de la muestra seleccionada. El responsable de la inspección recorre las áreas asistenciales observando las características del servicio prestado

La inspección de calidad de la provisión del servicio debe incluir la visita del evaluador a las instalaciones externas del Subcontratista con la frecuencia que se estipule (mínimo mensual) a los efectos de observar el mantenimiento de las características del proceso concertado según los lineamientos especificados contractualmente para llevar adelante los procedimientos, los tratamientos requeridos para cada tipo de prenda, los protocolos de esterilización, etc.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Seguimiento y Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Gestión de Ropería y Vestidores, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de bioseguridad y/o seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de bioseguridad, seguridad y riesgo ocupacional
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en bioseguridad, seguridad y/o seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en estas materias - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ROPA HOSPITALARIA Y VESTIDORES
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no

objetados para el Servicio de Gestión de Ropería y Vestidores • El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Gestión de Ropería y Vestidores • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y vestidores	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la

	calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente.
• El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados:
  • Organigrama Funcional del Servicio
  • Plantilla de Personal
  Conteniendo como mínimo:
  • Nombre del Cargo
  • Datos del Personal
  • Cantidad
  • Turnos de Trabajo
  • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
El personal del servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores cumple con los siguientes requerimientos:
  • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente)
  • Contar con Registro de Capacitación actualizado
  • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso.
  • Uso de Identificación establecida
  • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.
  • Ausencia de barba
  • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene
  • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.)
  • Ausencia de maquillaje
  • Uso de Gorro
  • Delantal impermeable (cuando la tarea así lo requiera)
  • Uso de guantes (de látex reforzado)
  • Tapaboca protector tricapa(cuando la tarea así lo requiera)
  • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera)
  • Calzado de seguridad con suela antideslizante	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama

	Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente
• El contratista provee para la gestión de ropa hospitalaria y vestidores, dentro de las instalaciones del Hospital, entre otros los siguientes elementos :
  • Bolsas plásticas de diferentes colores
  • Bolsas impermeables de diferentes colores
  • Etiquetas
  • Precintos
  • Carros para transporte de ropa sucia
  ▪ Carros para transporte de ropa limpia
  ▪ Báscula
  • Planillas de Control
• El contratista provee para la Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores la totalidad de las prendas detalladas en los Listados de Prendas y stock por Unidad Asistencial, Ropa Estéril para Cirugía y Prendas para Personal Asistencial y No Asistencial, Prendas y stock para personas acompañantes, si así lo define la Entidad estatal competente, No Objetados, que integra el Manual de Operación del Servicio
• El contratista provee para el Transporte de Ropa desde y hacia la Planta

Procesamiento Externa (Lavandería), vehículo/s que cumplen con la Normativa Legal Vigente y además: • Son diferenciados para transporte de ropa sucia y limpia O • Está/n debidamente compartimentado/s para ropa sucia y limpia. • El contratista garantiza para la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), la correspondiente habilitación de funcionamiento, en los términos establecidos por la Legislación Vigente en la materia. • El Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y vestidores está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando el contratista no provee la gestión de ropa hospitalaria y vestidores, según los requerimientos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no provee la totalidad de las prendas explicitadas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no provee para el transporte de ropa lo establecido en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería) no cuenta con documentación habilitante según lo establece la Legislación Vigente en la materia • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. - Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, pero los insumos/herramientas/equipos

	utilizados cumplen con la Normativa Legal Vigente y esto no afecta la calidad del servicio. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RUTINAS DE PRESTACIÓN – RECOLECCIÓN DE ROPA SUCIA

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista respeta rigurosamente los horarios de recolección establecidos en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado, integrante del Manual de Operación del Servicio, para la recolección de ropa sucia de las Unidades Asistenciales establecidas por la Entidad estatal competente.
• El contratista realiza las tareas de recolección de ropa sucia, exclusivamente, por las rutas establecidas en el correspondiente Manual de Operación del Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores No Objetado.
• El contratista realiza recolecciones adicionales a las establecidas en el Programa Diario de Rutinas No Objetado, en los casos en que Personal Autorizado por la Entidad estatal competente, de las Unidades Asistenciales lo requiera a través del centro de control, debido a :
  • que el receptáculo destinado a almacenar la ropa sucia sobrepase el 75% de su capacidad
  • que los depósitos de ropa sucia se encuentren malolientes o desordenados.
• Los locales destinados a albergar los contenedores de ropa sucia son exclusivos de cada Unidad Asistencial y no se destinan a ninguna otra función
• Las bolsas plásticas utilizadas para la recolección de ropa sucia dentro de las Unidades Asistenciales, tienen como mínimo un espesor de 25 micras o micrómetros, salvo disposición en contrario de la Entidad estatal competente
• Se utiliza código de colores para diferenciar la Unidad Asistencial de origen y el tipo de prendas de las bolsas de ropa sucia, además de la correspondiente identificación mediante etiqueta y código
• Las bolsas de ropa sucia son depositadas cerradas e identificadas mediante etiquetas, dentro de los contenedores ubicados en los depósitos de cada Unidad Asistencial.
• Las bolsas de ropa sucia son depositadas dentro de los contenedores ubicados en los depósitos de cada Unidad Asistencial, por el personal del servicio de Aseo destinado a dicha área.
• Las bolsas están etiquetadas según la pre-clasificación y conteo realizado en cada Unidad Asistencial por el personal del servicio de Aseo, en apoyo del personal asistencial, según el siguiente criterio (salvo indicación en contrario de la Entidad estatal competente):
  - Ropa de cama, sábanas, toallas, bolsa color blanco (sugerido)
  - Ropa de pacientes, ropa delicada, bolsa color verde (sugerido)
  - Ropa de Personal Asistencial y/o Técnico (médicos, enfermeras, técnicos, etc.), bolsa color amarillo (sugerido)
  - Ropa de color, bolsa color azul (sugerido)
  - Ropa manchada con desechos biológicos, bolsa color rojo (sugerido)
  • Otras clasificaciones provenientes de las características del Hospital y acordadas

con la Entidad estatal competente

- La ropa sucia del Personal Asistencial (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) es clasificada, embolsada, etiquetada y llevada a los contenedores de ropa sucia de los depósitos específicos en cada Unidad Asistencial, por el personal del servicio de Aseo, salvo indicación en contrario de la Entidad estatal competente.
- Las bolsas de ropa sucia no se arrastran por el piso.
- Las bolsas se colocan, no se tiran, dentro del carro.
- El contenedor de bolsas del carro está siempre tapado a lo largo del recorrido de recolección
- El Personal de Recolección de ropa sucia del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores, lleva durante todo el recorrido la Planilla de Control de Retiro actualizada.
- La Planilla de Control de Retiro de ropa sucia, contiene como mínimo:
  - Registro de la cantidad y tipo de prendas según la información contenida en la etiqueta identificadora de cada bolsa
  - Datos de Unidades Asistenciales de recolección
  - Hora y fecha
  - Firma y aclaración de Personal Autorizado de cada Unidad Asistencial
  - Firma y aclaración del Personal de Recolección
  - Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por el contrato
- Se entrega copia de la Planilla de Recolección al Personal Autorizado de la Unidad y se llevan dos copias a ropería central.
- La ropa con posibilidad de ser infectocontagiosa es retirada, identificada como tal, y cuantificada por el personal de limpieza de la Unidad y colocadas en bolsas con una etiqueta que indica la cantidad, tipo y procedencia y con rótulo de PELIGROSO
- El Personal de Recolección de Ropa Sucia, por ningún motivo abre las bolsas (rojas) con rótulo de PELIGROSO.
- Las cortinas de todo tipo son retiradas como mínimo una vez al mes por el personal de limpieza para su lavado y colocadas en bolsas diferenciadas que son llevadas por este mismo personal a la Ropería Central, una vez terminado su turno.
- El nivel de llenado de los carros no sobrepasa nunca los 2/3 de su capacidad.
- Los carros de ropa sucia quedan en espera en el sector "sucio" de Ropería Central hasta su traslado a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería).
- Los carros utilizados en la recolección de la ropa sucia son llevados diariamente a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), para su lavado y desinfección.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
1. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se respetan los horarios de recolección establecidos en el correspondiente Manual de Operación del Servicio • Cuando las tareas de recolección no se realizan por las rutas establecidas. • Cuando el contratista no realiza recolecciones adicionales de acuerdo a los requerimientos fijados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando se verifique que los locales destinados a albergar los contenedores de ropa sucia no son exclusivos de cada Unidad Asistencial y no se destinan a ninguna otra función • Cuando las bolsas plásticas utilizadas para la recolección no cumplen con las características establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

	• Cuando no se utiliza código de colores para diferenciar la Unidad Asistencial de origen y el tipo de prendas de las bolsas de ropa sucia, y/o no se utiliza la correspondiente identificación mediante etiqueta y código • Cuando las bolsas no son depositadas, cerradas y/o identificadas tal como se establece en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el personal del servicio de Aseo no deposita las bolsas de ropa sucia en los correspondientes depósitos, tal como lo establece el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando las bolsas no se etiquetan según el criterio fijado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando la ropa sucia del Personal Asistencial (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) no es clasificada, embolsada, etiquetada y llevada a los contenedores de ropa sucia de los depósitos específicos en cada Unidad Asistencial, por el personal del servicio de Aseo, salvo indicación en contrario de la Entidad estatal competente. • Cuando Las bolsas de ropa sucia se arrastran por el piso. • Cuando las bolsas se tiran, dentro del carro. • Cuando el contenedor de bolsas del carro no está siempre tapado a lo largo del recorrido de recolección • Cuando el Personal de Recolección de ropa sucia del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores, no lleva durante todo el recorrido la Planilla de Control de Retiro actualizada. • Cuando la Planilla de Control de Retiro de ropa sucia, no contiene como mínimo lo establecido en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando no se entrega copia de la Planilla de Recolección al Personal Autorizado de la Unidad y/o no se llevan dos copias a ropería central. • Cuando la ropa con posibilidad de ser infectocontagiosa no es retirada, identificada como tal, y cuantificada por el personal de limpieza de la Unidad y/o no es colocada en bolsas con una etiqueta que indica la cantidad, tipo y procedencia y con rótulo de PELIGROSO • Cuando se verifica que el Personal de Recolección de Ropa Sucia, abre las bolsas (rojas) con rótulo de PELIGROSO. • Cuando las cortinas de todo tipo no son retiradas como mínimo una vez al mes por el personal de limpieza para su lavado y colocadas en bolsas diferenciadas que son llevadas por este mismo personal a la Ropería Central, una vez terminado su turno. • Cuando el nivel de llenado de los carros sobrepasa nunca los 2/3 de su capacidad. • Cuando se verifica que los carros de ropa sucia no quedan en espera en el sector “sucio” de Ropería Central hasta su traslado a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería).	

	• Cuando los carros utilizados en la recolección de la ropa sucia no son llevados diariamente a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), para su lavado y desinfección.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumple con los horarios establecidos para la Recolección de ropa sucia, pero esto no interfiere con el correcto funcionamiento de las Áreas de servicio del Hospital. - Cuando se verifica alguna falencia leve en los registros de retiro de ropa sucia, que es rápidamente corregida y no afecta el funcionamiento de las Áreas de servicio del Hospital - Cuando el nivel de llenado de los carros es algo superior a lo requerido pero no se verifican desbordes o situaciones que involucren peligro en materia de bioseguridad para los trabajadores del servicio y/o el resto de los usuarios. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ROPA LIMPIA Y/O ESTÉRIL
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los carros de Entrega de Ropa Limpia son siempre lavados y desinfectados con anterioridad a su uso para este fin. • La ropa limpia y/o estéril se coloca en los carros en las mismas bolsas en que son entregadas por la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería) • El contratista realiza las tareas de entrega de ropa limpia y/o estéril, exclusivamente, por las rutas establecidas en el correspondiente Manual de Operación del Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores No Objetado. • Las bolsas de ropa limpia y/o estéril entregadas por la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), bajo ningún concepto se abren, hasta el momento de su utilización en cada Unidad Asistencial. • Las bolsas de ropa limpia y/o estéril siempre contienen etiqueta con identificación de cantidad, tipo de prendas y Unidad Asistencial de pertenencia.

- La ropa limpia y/o estéril del Personal Asistencial (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) es entregada en cada Unidad Asistencial de origen
- Los carros de distribución de ropa limpia y/o esterilizada siempre se llevan cerrados o cubiertos, según corresponda
- Los paquetes de ropa limpia se entregan de manera directa al Responsable de cada Unidad Asistencial, salvo indicación en contrario de la Entidad estatal competente.
- Los paquetes de ropa estéril se entregan de manera directa al Responsable de cada Unidad Asistencial o al servicio de Esterilización, según lo indicado por la Entidad estatal competente.
- Las bolsas de la ropa limpia y/o esterilizada nunca se arrojan al piso.
- El Personal de Distribución de ropa limpia y/o estéril del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores, lleva durante todo el recorrido la Planilla de Control de Entrega actualizada.
- La Planilla de Control de Entrega de ropa Limpia y/o estéril, contiene como mínimo:
  - Registro de constancia de que se entrega la misma cantidad y tipo de prendas que se han retirado sucias con anterioridad (Copia de la Planilla de Recolección)
  - Firma y aclaración de recepción conforme de Personal Autorizado de la Unidad Asistencial
  - Constancia para el caso de existir faltantes o diferencias.
  - Vale por faltante y/o devolución (si fuera necesario)
  - Datos de Unidades Asistenciales de entrega
  - Hora y fecha
  - Firma y aclaración del Personal de Entrega
  - Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por el contrato
- En el momento del mes en el que se programa la extracción de las cortinas, se entrega un juego de reposición que es colocado inmediatamente por el personal encargado.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	• Cuando los carros de Entrega de Ropa Limpia no son siempre lavados y desinfectados con anterioridad a su uso para este fin. • Cuando se verifica que la ropa limpia y/o estéril no se coloca en los carros en las mismas bolsas en que son entregadas por la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería) • Cuando no se siguen las rutas establecidas para la entrega de la ropa limpia y/o estéril. • Cuando se constata que las bolsas de ropa limpia y/o estéril entregadas por la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), se abren antes de ser entregadas a las Áreas de servicio del Hospital • Cuando las bolsas de ropa limpia y/o estéril no contienen las etiquetas con los datos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando la ropa limpia y/o estéril del Personal Asistencial (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) no es entregada en cada Unidad Asistencial de origen • Cuando los carros de distribución de ropa limpia y/o esterilizada no siempre se llevan cerrados o cubiertos, según corresponda • Cuando los paquetes de ropa limpia no se entregan de

	manera directa al Responsable de cada Unidad Asistencial, no habiendo otra indicación por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando se verifica que las bolsas de la ropa limpia y/o esterilizada se arrojan al piso. • Cuando el Personal de Distribución de ropa limpia y/o estéril del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores, no lleva durante todo el recorrido la Planilla de Control de Entrega actualizada. • Cuando la Planilla de Control de Entrega de ropa Limpia y/o estéril, no contiene como mínimo los datos requeridos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando en el momento del mes en el que se programa la extracción de las cortinas, no se entrega un juego de reposición y/o éste no es colocado inmediatamente por el personal encargado.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando se verifican irregularidades leves en el etiquetado de las bolsas de ropa limpia y/o estéril pero esto no crea confusiones, ni altera el funcionamiento de las Unidades Asistenciales del Hospital. - Cuando las bolsas de ropa limpia y/o estéril se entregan a otra persona que al Personal Responsable establecido, pero existe prueba fehaciente de que esto así ha sido dispuesto por dicho Responsable. - Cuando la planilla de control no está debidamente actualizada, pero esto se soluciona rápidamente y no ocasiona problemas con las Áreas de servicio que atiene el Servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN DE ROPA EN ROPERÍA CENTRAL - GESTIÓN DE ROPA SUCIA DE UNIDADES ASISTENCIALES Y UNIFORMES DE PERSONAL NO ASISTENCIAL DEL HOSPITAL
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Salvo excepción autorizada por la Entidad estatal competente, bajo ningún concepto se abren las bolsas de ropa sucia, contenidas en los carros de recolección que se

hallan en espera en el sector “sucio” de Ropería Central, hasta su traslado a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería).

- Las bolsas conteniendo los uniformes sucios del Personal Asistencial permanecen dentro de las bolsas correspondientes a la Unidad Asistencial de origen, y de los carros que las contienen, hasta su traslado a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería).
- Se reciben los Planillas de Recolección de cada Unidad Asistencial, donde se hallan detallados procedencia, tipo y cantidades de prendas, y se registran estos datos, en el correspondiente software de gestión y control de stock del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores
- Se recibe por mostrador específico para tal fin, del sector “Sucio” de Ropería Central los uniformes usados del personal no asistencial del hospital, en los horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado integrado al Manual de Operación del Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores.
- Los uniformes del Personal No Asistencial que provee la Contratista, contienen la identificación de nombre, cargo y sector al cual pertenece el personal al que está destinado.
- Se registra la entrega de los Uniformes por parte del Personal No Asistencial en el software de gestión del Servicio de Gestión de Ropería y Vestidores, y se entrega copia de dicho registro para su posterior retiro por parte de dicho personal, una vez lavado y planchado.
- Los uniformes sucios del Personal No Asistencial del Hospital se colocan en bolsas destinadas exclusivamente a tales fines
- Las bolsas conteniendo uniformes sucios del Personal No Asistencial del Hospital se completan solo hasta los 2/3 de su capacidad total.
- Las bolsas conteniendo uniformes sucios del Personal No Asistencial del Hospital, contienen siempre etiqueta indicando tipo y cantidades de prendas
- Una vez cerradas las bolsas conteniendo uniformes sucios de Personal No Asistencial del Hospital, se las coloca dentro de carros que quedan en espera en el sector “sucio” de la Ropería Central, hasta ser trasladadas a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería)

CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	• Cuando si mediar, autorización expresa de la Entidad estatal competente se verifica que se abren las bolsas de ropa sucia, contenidas en los carros de recolección que se hallan en espera en el sector “sucio” de Ropería Central, hasta su traslado a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería). • Cuando las bolsas conteniendo los uniformes sucios del Personal Asistencial no permanecen dentro de las bolsas correspondientes a la Unidad Asistencial de origen, y de los carros que las contienen, hasta su traslado a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería). • Cuando se verifican irregularidades graves en los registros que obran en las Planillas de Recolección de ropa sucia de las Unidades Asistenciales, y/o los datos contenidos en las mismas no se registran en el software de gestión y control de stock del Servicio. • Cuando los uniformes usados del personal no asistencial no se reciben en Ropería Central por un mostrador

	específico del sector "sucio" de la misma y/o fuera de los turnos establecidos en el Manual de Operación del Servicio • Cuando los uniformes del Personal No Asistencial que provee la Contratista, no contienen la identificación de nombre, cargo y sector al cual pertenece el personal al que está destinado. • Cuando no se registra la entrega de los Uniformes del Personal No Asistencial en el software de gestión del Servicio de Gestión de Ropería y Vestidores, y/o no se entrega copia de dicho registro para su posterior retiro por parte de dicho personal, una vez lavado y planchado. • Cuando los uniformes sucios del Personal No Asistencial del Hospital se colocan en bolsas no destinadas exclusivamente a tales fines • Cuando el contenido de las bolsas conteniendo uniformes sucios exceden los 2/3 de su capacidad. • Cuando las bolsas conteniendo uniformes sucios del Personal No Asistencial del Hospital, no contienen etiqueta indicando tipo y cantidades de prendas • Cuando una vez cerradas las bolsas conteniendo uniformes sucios no se cumple con lo establecido en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando las irregularidades en las Planillas de Control son leves y no impactan sobre la calidad del servicio • Cuando las etiquetas de las bolsas presentan irregularidades leves pero esto no afecta la gestión y calidad del Servicio • Cuando el llenado de las bolsas excede los 2/3 de las mismas pero no se verifican desbordes u otras situaciones más graves. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESPACHO DE ROPA SUCIA DESDE EL HOSPITAL HACIA PLANTA EXTERNA DE PROCESAMIENTO (LAVANDERÍA)
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - Se procede al conteo o pesaje de bolsas, según metodología No Objetada por la Entidad estatal competente, en el correspondiente Manual de Operación del Servicio

de Gestión de Ropa y Vestidores No Objetado, y se elabora la Planilla de Entrega de Ropa Sucia a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería)

- Se colocan las bolsas nuevamente en los carros junto con las Planillas correspondientes, quedando en espera hasta ser trasladadas a la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería)
- El retiro de carros de ropa sucia se realiza, salvo autorización expresa de la Entidad estatal competente, en horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado, integrante del Manual de Operaciones del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores.
- El o los Responsable/s del retiro y traslado a Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), de los carros de ropa sucia, elabora/n una Planilla de Retiro y Traslado, en la que registra la cantidad de Bolsas con etiqueta identificadora, detallando tipo, cantidad y sector de origen de la ropa, que se destina a la lavandería
- La Planilla de Retiro y Traslado contiene como mínimo:
  - Registro de la cantidad de bolsas con código de identificación de cada una.
  - Hora y fecha
  - Firma y aclaración de Encargado Autorizado de Ropería Central que realiza la entrega.
  - Firma y aclaración del Encargado de Retiro y Traslado
  - Todo otro dato que resulte relevante o que sea solicitado por el contrato
- Para la ejecución de las tareas de traslado de carros de ropa sucia y carga de los mismos en el vehículo de transporte, se coloca señalización de seguridad en la playa de carga y descarga del Hospital
- Las tareas de despacho de ropa sucia hacia Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), se realizan exclusivamente en la zona de la playa de carga y descarga destinada a tal fin.
- La carga de la ropa sucia dentro del vehículo de transporte se realiza en estricto cumplimiento de la metodología No Objetada por la Entidad estatal competente, en el correspondiente Manual de Operación del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores No Objetado, ya sea colocando directamente las bolsas en su interior o ubicando los carros en el mismo mediante mecanismo de elevación.
- El vehículo que transporta ropa sucia no transporta al mismo tiempo ropa limpia, salvo que esté debidamente compartimentado y señalizado para evitar superposiciones de uso
- El vehículo que transporta ropa sucia y su conductor, tienen siempre documentación legal habilitante vigente, para realizar las tareas de traslado hacia Planta Externa de Procesamiento (Lavandería)

CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando los procedimientos de pesaje y/o conteo, y/o la elaboración de la Planilla de Entrega de Ropa sucia, no responden a lo establecido en el correspondiente Manual de Operación del Servicio No Objetado. - Cuando una vez realizado el conteo o pesaje no se procede según lo establecido en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando no se cumple con los horarios para el retiro de carros de ropa sucia establecidos en el Manual de Operación No Objetado del Servicio, salvo que existe aprobación en contrario de la Entidad estatal competente. - Cuando la Planilla de Retiro y Traslado, no contiene los

	elementos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**. - Cuando para la ejecución de las tareas de traslado de carros de ropa sucia y carga de los mismos en el vehículo de transporte, no se coloca señalización de seguridad en la playa de carga y descarga del Hospital - Cuando las tareas de despacho de ropa sucia hacia Planta Externa de Procesamiento (Lavandería), no se realizan exclusivamente en la zona de la playa de carga y descarga destinada a tal fin. - Cuando la carga de la ropa sucia dentro del vehículo de transporte no se realiza en estricto cumplimiento de la metodología No Objetada por la Entidad estatal competente, en el correspondiente Manual de Operación del Servicio - Cuando el vehículo que transporta ropa sucia transporta al mismo tiempo ropa limpia, salvo que esté debidamente compartimentado y señalizado para evitar superposiciones de uso • Cuando el vehículo que transporta ropa sucia y su conductor, no tienen siempre documentación legal habilitante vigente, para realizar las tareas de traslado hacia Planta Externa de Procesamiento (Lavandería)
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumple estrictamente con los horarios para el retiro de carros de ropa sucia pero esto no afecta el funcionamiento del Hospital - Cuando la Planilla de Retiro y Traslado, no contiene alguno de los datos establecidos pero eso se soluciona rápidamente y no afecta la calidad del servicio prestado. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN DE ROPA EN PLANTA EXTERNA DE PROCESAMIENTO (LAVANDERÍA)

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Una vez en la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería) se estaciona el vehículo en la zona destinada a carga y descarga de la misma, en cumplimiento de la Normativa Legal Vigente
- Una vez descargado el vehículo, se realiza la limpieza y desinfección del mismo, antes de proceder a usarlo nuevamente.
- Los carros en los que se transporta la ropa sucia se lavan y desinfectan antes de ser usados nuevamente.
- La Planta de Procesamiento (Lavandería), posee habilitación actualizada como "lavandería hospitalaria", de acuerdo a la Legislación Vigente en la materia
- La Planta de Procesamiento (Lavandería), cuenta con "barrera sanitaria" (división física y funcional que separa la zona "sucia" de la zona "limpia")
- La carga de la ropa sucia y la expulsión y desagüe se realiza en la "zona sucia" o contaminada.
- La descarga de la ropa lavada se realiza en la " zona limpia"
- La "zona limpia" tiene una presurización superior a la "zona sucia" o contaminada.
- Se procede al aseo y desinfección diaria de los pisos, instalaciones y equipos
- Se realizan muestreos semanales y cultivos de microbiología de superficies de las prendas de ropa de Unidades Asistenciales, especialmente de ropa estéril de cirugía, a través de laboratorios externos certificados, que se remiten para su control y verificación al Servicio de Epidemiología y/o Infectología del Hospital, o a quién establezca oportunamente la Entidad estatal competente.
- Se verifica mediante muestreo mensual con equipos de espectrofotometría de colores la blancura de las prendas y se registran los resultados en el software de gestión del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores
- Los operarios que se desempeñan en la "zona sucia" y en la "zona limpia" no transitan, ni efectúan labor alguna en el área opuesta a la de su tarea.
- Los trabajadores de la lavandería que manipulan la ropa contaminada utilizan para la clasificación y manipulación de la misma, las barreras preventivas que a continuación se detallan:
  - Barreras físicas: consisten en la utilización de batas de protección, guantes, mascarillas, cubre calzado, etc.
  - Barreras químicas: uso de desinfectantes, antisépticos, etc.
  - Barrera biológica: mediante vacunas profilácticas. (hepatitis B y otras establecidas en la Legislación Vigente)

CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando en la Planta Externa de Procesamiento (Lavandería) no se utiliza una zona específica para la carga y descarga de ropa - Cuando no se realiza la limpieza y desinfección del vehículo de transporte, antes de proceder a usarlo nuevamente. - Cuando los carros en los que se transporta la ropa sucia no se lavan y desinfectan antes de ser usados nuevamente. - Cuando la Planta de Procesamiento (Lavandería), no posee la habilitación actualizada como "lavandería hospitalaria", de acuerdo a la Legislación Vigente en la materia - Cuando la Planta de Procesamiento (Lavandería), cuenta con "barrera sanitaria" - Cuando la carga de la ropa sucia y la expulsión y desagüe

	no se realiza en la “zona sucia” o contaminada. - Cuando la descarga de la ropa lavada no se realiza en la “ zona limpia” - Cuando la “zona limpia” no tiene una presurización superior a la “zona sucia” o contaminada. - Cuando no se procede al aseo y desinfección diaria de los pisos, instalaciones y equipos - Cuando no se realizan muestreos semanales y cultivos de microbiología de superficies de las prendas de ropa de Unidades Asistenciales, especialmente de ropa estéril de cirugía, a través de laboratorios externos certificados, y/o los mismos no se remiten para su control y verificación al Servicio de Epidemiología y/o Infectología del Hospital, o a quién establezca oportunamente la Entidad estatal competente. - Cuando no se verifica mediante muestreo mensual con equipos de espectrofotometría de colores la blancura de las prendas y/o no se registran los resultados en el software de gestión del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores - Cuando los operarios que se desempeñan en la “zona sucia”, transitan o realizan labores en el “Área limpia” sin haberse preparado para ello. - Cuando los trabajadores de la lavandería que manipulan la ropa contaminada no utilizan las barreras preventivas que se establecen en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando existen registros confiables de que se realizan muestreos semanales y cultivos de microbiología de superficies de las prendas de ropa de Unidades Asistenciales, especialmente de ropa estéril de cirugía, a través de laboratorios externos certificados, pero se constata retraso en el envío de los mismos para su control y verificación al Servicio de Epidemiología y/o Infectología del Hospital, o a quién establezca oportunamente la Entidad estatal competente. - Cuando existen registros confiables de que se realiza muestreo mensual con equipos de espectrofotometría de colores la blancura de las prendas pero se constata retraso en el ingreso de los resultados en el software de gestión del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja

	en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE CONTEO Y CLASIFICACIÓN FINAL DE ROPA SUCIA	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Se recibe la ropa proveniente del Hospital y se procede a su conteo y clasificación final según: - Ropa de cama, sábanas, toallas - Ropa de pacientes, ropa delicada - Ropa de Personal Asistencial (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) - Ropa de color - Ropa manchada con desechos biológicos - Otras clasificaciones provenientes de las características del Hospital y acordadas con la Entidad estatal competente Dentro de cada categoría anterior la ropa se agrupa según: • Tipo de los textiles (composición: algodón, polyester, etc.) - Tipo de suciedad - Dentro de las categorías explicitadas en el punto anterior, la ropa se agrupa y re embolsa, según las siguientes características que permiten establecer los procesos y programas de lavado apropiados**,** a saber: • Tipo de suciedad - Liviana - Mediana - Pesada - Muy pesada • Naturaleza de los textiles: - Algodón - Algodón y fibra sintética - Fibra sintética - Características del agua con que se trabaja - En ninguna etapa de las tareas de procesamiento la ropa se tira al piso - Se verifica la presencia de objetos extraños mediante la utilización de detectores de metales a fin de evitar movimiento innecesario de la ropa, y la producción de lastimaduras por parte del personal en caso de hallarse elementos corto punzantes, y se procede a retirarlos y descartarlos. - En el área de conteo y clasificación se ubican contenedores de residuos comunes - En el área de conteo y clasificación se ubican contenedores de residuos para material corto punzante	
CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando la ropa recibida no se cuenta y/o clasifica según los requerimientos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO** - Cuando en alguna etapa de las tareas de procesamiento la ropa se tira al piso - Cuando no se verifica la presencia de objetos extraños mediante la utilización de detectores de metales a fin de

	evitar movimiento innecesario de la ropa, y la producción de lastimaduras por parte del personal en caso de hallarse elementos corto punzantes, para proceder a retirarlos y descartarlos. - Cuando en el área de conteo y clasificación no se ubican contenedores de residuos comunes y/o para material corto punzante
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando la verificación de objetos extraños no se realiza mediante detector de metales, pero se constata el uso de métodos absolutamente seguros para la integridad de los trabajadores • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE LAVADO

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Cada carga (embolsada) de ropa sucia destinada a las lavadoras es identificada con los siguientes datos, como mínimo:
  - Nombre del Hospital (a fin de poder identificar las cargas a lo largo de todo el proceso de lavado)
  - Fórmula (a fin de identificar el tipo y dosificación de productos químicos utilizados, según tipo de prendas)
  - Peso (a fin asegurar la uniformidad de cargas a procesar)
  - Todo otro tipo de dato que sea requerido por el contrato
- Los tipos de equipos de lavado a utilizar, siempre de acuerdo a lo oportunamente establecido por El contrato, pueden ser:
  - Lavadoras Extractoras
  - Túneles de Lavado continuo
- Todos los productos químicos utilizados son dosificados automáticamente, a través de equipos dosificadores, a fin de garantizar la concentración exacta necesaria de los mismos, a lo largo del proceso de lavado
- Los Productos químicos a que se utilizan cuentan con certificación de calidad por parte de Autoridad competente, de biodegradabilidad y hojas de datos de seguridad.
- Los productos químicos utilizados, incluyen como mínimo, las siguientes variedades:
  - Alcalino
  - Humectante (desengrasante / emulsificante)
  - Detergente
  - Hipoclorito de Sodio (en concentración del 15%)
  - Neutralizante de Cloro
  - Neutralizante de Alcalinidad
  - Suavizante de telas

- Todo otro requerido por el contrato
- El proceso de lavado está diseñado y normado de acuerdo a la Normativa Legal Vigente y a lo establecido por la Textile Rental Services Asociation of Amércia (TRSA) aplicando como mínimo los siguientes principios de la Textile Laundering Technology:
  - Alcalinidad: 500 a 1200 ppm
  - Temperatura: hasta 75° según tipo de prenda
  - Blanqueo 100 a 400 ppm
- El proceso está validado de manera continua por el Internacional Fabricare Institute (IFI**)** o por otra entidad local equivalente que establece verificación de calidad de los procesos de lavado húmedos y en seco de empresas en el rubro lavanderías, que incluyan como mínimo:
  - Remoción de sangre
  - Remoción de suciedad
  - Pérdida de blancura
  - Amarillamiento
  - Efectividad del blanqueo o desinfección
  - Pérdida de tensión
- Según las características detectadas en las prendas, éstas se re embolsan y se someten a :
  - Desmugre o enjuague inicial (a fin de aflojar la suciedad superficial)
  - Prelavado (se aplica un producto alcalino en agua fría, para garantizar la remoción adecuada de la suciedad, incrementando el ph tanto del agua, como en la prenda para la eliminación de manchas de sangre, medicinas, grasas, etc.)
  - Lavado (después de los procesos anteriores, se aplica en cada carga, el detergente y se selecciona la temperatura adecuada para cada grupo de textiles)
  - Desinfección o "blanqueo", mediante clorado (se utiliza cloro orgánico o hipoclorito a una temperatura de entre 30° y 50° durante como mínimo 8 min)
  - Neutralización y enjuague (durante como mínimo 3 a 5 min, a fin de garantizar un ph final de las prendas entre 6.0 y 7.0)
  - Suavizado (Etapa final del lavado que tiene como fin desenredar la fibra y facilitar el secado y el planchado)
- Las bolsas hidrosolubles se introducen, cerradas, directamente en las lavadoras
- Las bolsas no hidrosolubles, se abren cuidadosamente para colocar las prendas en las lavadoras
- La ropa 100% de algodón se somete a un proceso de termo desinfección a alta temperatura.
- La ropa que contiene poliéster se desinfecta mediante cloro.
- La temperatura de los enjuagues decrece gradualmente para minimizar la posibilidad de marcar las arrugas.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando cada carga (embolsada) de ropa sucia destinada a las lavadoras no es identificada como mínimo, con los datos requeridos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**. • Cuando los tipos de equipos de lavado a utilizar, si es que así lo establecen el contrato, no son los detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando los productos químicos utilizados no son dosificados automáticamente, a través de equipos dosificadores, a fin de garantizar la concentración exacta

	necesaria de los mismos, a lo largo del proceso de lavado • Cuando los Productos químicos a que se utilizan no cuentan con certificación de calidad por parte de Autoridad competente, de biodegradabilidad y hojas de datos de seguridad. • Cuando los productos químicos utilizados, no incluyen como mínimo, las variedades establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el proceso de lavado no está diseñado y normado de acuerdo a la Normativa Legal Vigente y/o a lo establecido por la Textile Rental Services Asociation of América (TRSA) aplicando como mínimo los principios de la Textile Laundering Technology establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el proceso no está validado de manera continua por el Internacional Fabricare Institute (IFI**)** y/o por otra entidad local equivalente que establece verificación de calidad de los procesos de lavado húmedos y en seco de empresas en el rubro lavanderías, que incluyan como mínimo los requerimientos fijados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando según las características detectadas en las prendas, éstas no someten a los procedimientos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando las bolsas hidrosolubles no se introducen, cerradas, directamente en las lavadoras • Cuando las bolsas no hidrosolubles, no se abren cuidadosamente para colocar las prendas en las lavadoras • Cuando la ropa 100% de algodón no se somete a un proceso de termo desinfección a alta temperatura. • Cuando la ropa que contiene poliéster no se desinfecta mediante cloro. • Cuando la temperatura de los enjuagues no decrece gradualmente para minimizar la posibilidad de marcar las arrugas.	
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando cada carga (embolsada) de ropa sucia destinada a las lavadoras no es identificada exactamente según los criterios fijados en los indicadores pero esta situación no impacta en absoluto en la calidad del proceso • Cuando se verifica la utilización temporal de equipos que no son los establecidos por motivos	

	suficientemente justificados y esta situación no disminuye la calidad del proceso. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE SECADO	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• Los equipos de secado se programan de acuerdo a las características de la prendas (tipo de textil, vida útil, etc.), aplicando las temperaturas recomendadas por los fabricantes para cada grupo.
• Para el caso de fundas y sábanas de pacientes se realiza acondicionado especial en el proceso de secado a fin de acondicionarlas para el planchado.
• Los equipos de secado descargan la ropa automáticamente en carros especialmente diseñados a tal fin.
• Se inspecciona la ropa después de cada secado con el fin de verificar, como mínimo los siguientes aspectos:
  • Un grado de humedad de la ropa limpia no mayor al 2%
  • La eliminación total de vestigios de los productos químicos utilizados en el proceso de lavado
  • Correcto lavado y desinfectado verificando a simple vista que no hay rastros de suciedad, en cuyo caso se procede a apartar dichas prendas y a someterlas a un re lavado
  • Eliminación de objetos extraños, como hilachas, cabellos, etc.
- Verificación de necesidad de reparación por defectos físicos (descocidos, pequeñas roturas, etc.), en cuyo caso se aparta para dirigirla al sector de costura.	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando los equipos de secado no se programan de acuerdo a las características de la prendas (tipo de textil, vida útil, etc.), aplicando las temperaturas recomendadas por los fabricantes para cada grupo. • Cuando para el caso de fundas y sábanas de pacientes no se realiza acondicionado especial en el proceso de secado • Cuando los equipos de secado no descargan la ropa automáticamente en carros especialmente diseñados a tal fin. • Cuando no se inspecciona la ropa después de cada secado con el fin de verificar, como mínimo los aspectos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO** • Cuando no se realiza la verificación de necesidad de reparación por defectos físicos (descocidos, pequeñas roturas, etc.), en caso necesario la ropa se aparta para dirigirla al sector de costura.

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la descarga se hace temporalmente en forma manual, pero esto no afecta la calidad del proceso - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE COSTURA	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - La ropa en la que se detecta necesidad de reparación, se procede a acondicionar en el sector de costura para su entrega en las condiciones de calidad establecidas en el Programa de Reposición de Prendas, integrado al Manual de Operación No Objetado del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores. - Se identifica cada prenda que ha sido sometida al proceso de reparación mediante código acordado con la Entidad estatal competente - La ropa que no cumple con los requerimientos establecidos en los correspondientes listados de Prendas de Unidades Asistenciales y Personal, Asistencial y No Asistencial, se identifica y aparta para su baja y reposición - Los defectos físicos (cortes, agujeros) presentes en túnicas, campos de pacientes, campos quirúrgicos, son reparados con parches termo sellados que son: • Durables • Hechos del mismo material a emparchar • Permiten una esterilización adecuada - Aplicados según instrucciones del fabricante y con procesos validados. - La ropa de quirófano se repara utilizando método no objetado y acordado de antemano, por ejemplo, la utilización de parches. • No podrán haber más de tres parches en un área de 35 cm. • Los parches de reparación no podrán ser mayores de 15 cm. - No podrá haber parches de más de 15 cm. En toda la pieza del Blanco. - Los campos de envoltura para esterilización no se remiendan bajo ningún concepto. - La ropa reparada se somete a un proceso de re lavado.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando la ropa no se repara a los fines de cumplir con las condiciones de calidad establecidas en el Programa de Reposición de Prendas, integrado al Manual de Operación No Objetado del Servicio de Gestión de Ropa y Vestidores. - Cuando no se identifica cada prenda que ha sido sometida al proceso de reparación mediante código acordado con la Entidad estatal competente

	- Cuando se detecta ropa en uso que debería ser dada de baja - Cuando los parches que se utilizan para la reparación no cumplen con las condiciones establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** - Cuando no se utilizan los métodos No Objetados para la reparación de la ropa de quirófano. - Cuando se remiendan los campos de envoltura para esterilización - Cuando la ropa reparada no se somete a un proceso de re lavado.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando se constata que la identificación utilizada para la ropa reparada no coincide con la establecida, pero esto no afecta la calidad del servicio prestado. - Cuando los parches utilizados no cumplen con alguna de las condiciones establecidas pero esto no afecta la calidad del servicio prestado. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DOBLADO Y PLANCHADO

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• Las prendas grandes que requieren planchado, como sábanas, fundas, etc., se procesan en planchas de rodillos con alimentadores y dobladores automáticos
• Las prendas que, por sus características, no requieren planchado se procesan manualmente o en dobladoras automáticas, que aplican el doblado según tipo de prenda
• El planchado y/o doblado se realiza según los criterios establecidos a continuación para cada grupo de prendas:
  • Cubrecamas
  - Las marcas se hacen en una tercera parte del extremo superior
  - Se doblan con dos dobleces laterales a lo largo del extremo superior y tres dobleces cruzados.
  - Las arrugas sólo aparecen dentro de una pulgada del dobladillo.
  - La distorsión de las medidas originales no excede las dos (2) pulgadas
  • Fundas.
  - Las marcas se hacen dentro de los dobleces de las fundas pero no en el frente
  - Se doblan con dos dobleces laterales

- Las arrugas solo aparecen en la parte posterior de los dobleces
  - La distorsión de las medidas originales no excede media pulgada
- Sábanas de paciente adulto
  - Las marcas solo se hacen en una tercera parte del extremo superior
  - Solo presentan dos dobleces laterales a lo largo del extremo superior y tres dobleces cruzados.
  - Las arrugas solo aparecen dentro de la pulgada del dobladillo
  - La distorsión de las medidas originales no excede las dos (2) pulgadas
- Sábanas de bebé
  - Las marcas solo se hacen en una tercera parte del extremo superior
  - Solo presentan dos dobleces laterales a lo largo del extremo corto.
  - Las arrugas solo aparecen dentro de una pulgada en ambos dobladillos.
  - La distorsión de las medidas originales no excede una (1) pulgada
- Batas de médicos
  - No tienen marcas
  - Las costuras son imperceptibles
  - Los bolsillos, se planchan a fin de que queden aplanados contra el cuerpo
  - No tienen arrugas
  - Se entregan colgadas en un gancho
- Batas de personal no médico
  - No tienen marcas
  - Se doblan hacia atrás hacia con un doblez lateral, los brazos doblados y dos dobleces cruzados.
- Camisas de cirujano
  - No tienen marcas
  - No tienen arrugas
  - Se doblan hombro con hombro, los brazos se doblan cruzados hacia el cuerpo con un doblez lateral para dejar visible el parche de color indicativo del tamaño, cuando esto proceda.
- Pantalón de cirujano
  - No tienen marcas
  - Se doblan de pierna a pierna y con dos dobleces cruzados dejando visible el parche de color indicativo del tamaño, cuando esto proceda.
- Cobijas de adulto
  - No tienen marcas
  - No tienen arrugas
  - Se doblan con dos dobleces laterales y dos dobleces cruzados
- Cobijas o mantas de bebé
  - No tienen marcas
  - No tienen arrugas
  - Se doblan con un doblez lateral y uno o dos dobleces cruzados, dependiendo del tamaño.
- Batas de paciente adulto
  - No tienen marcas
  - Son dobladas por la espalda con solo un doblez lateral, los brazos deberán ser doblados hacia adentro y deberán llevar dos dobleces cruzados
- Batas de maternidad
  - Son dobladas cara abajo, con las costuras laterales hacia el frente, las mangas dobladas en dos dobleces cruzados
- Batas de bebé
  - No tienen marcas

- Son dobladas hacia atrás con un doblez lateral, los brazos doblados y un doblez cruzado.
- Toallas
  - Son dobladas con dos dobleces laterales en el extremo más pequeño y un doblez cruzado.
- Uniformes
  - No tienen marcas
  - No tienen arrugas
  - Son doblados cara abajo, con las costuras laterales hacia el centro, las mangas dobladas con dos dobleces cruzados con las solapas y cuello enderezados
- Cabestrillos y sujetadores
  - No tienen marcas
  - Todas las puntadas están intactas.
- Ropa de Quirófano
  - Libres de pelusa.
  - No tienen marcas
  - La retención de humedad residual no es mayor a la recuperación normal para el tipo de material.
  - Los pijamas de quirófano son doblados con dos dobleces laterales y enrolladas sin apretarlas.
  - Campos quirúrgicos son doblados con dos dobleces laterales y dos dobleces cruzados.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando las prendas grandes que requieren planchado, como sábanas, fundas, etc., no se procesan en planchas de rodillos con alimentadores y dobladores automáticos • Cuando se verifican fallas en el planchado y/o doblado de prendas que se procesan a mano. • Cuando el planchado y/o doblado no se realiza según los criterios establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuanto temporalmente las prendas grandes no se procesan en planchas de rodillos pero esto no afecta la calidad de la prestación. - Cuando se detectan pequeñas diferencias con los criterios de planchado y/o doblado establecidos que no afectan la calidad de la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE EMPAQUETADO	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • La ropa limpia se manipula lo menos posible y empaqueta en bolsas impermeables o con una protección similar, antes de almacenarse y hasta su uso. • La ropa es embolsada y ordenada de acuerdo al listado por unidad funcional o área e identificada • La ropa ya embolsada ordenada y etiquetada es enviada al área de expedición donde únicamente se almacena la ropa limpia	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se constata excesiva manipulación de ropa limpia y/o la misma no se empaqueta en bolsa impermeables. • Cuando la ropa no es embolsada y ordenada de acuerdo al listado por unidad funcional o área e identificada • Cuando se verifica que la ropa limpia se almacena en lugar no exclusivo para tal fin en el área de expedición.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ROPA ESTÉRIL	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • La ropa que requiere pasar por un proceso de esterilizado es adecuadamente preparada, doblada según las normas sanitarias vigentes y las emanadas de autoridad de aplicación competente, acondicionada en doble bolsa, de características especiales para el proceso y con los testigos que especifiquen que fue sometida al proceso de esterilización. • La ropa para los pacientes que estén gravemente quemados, que sean especialmente sensibles a las infecciones, la ropa para los recién nacidos, los prematuros, batas para los quirófanos y salas de parto, se esterilizan mediante autoclaves. • El contratista presenta en forma periódica consensuada el protocolo de esterilización en el que deben estar debidamente documentados todos los parámetros del ciclo (tiempo, presión, temperatura, etc.) • Cada paquete de ropa estéril reusable lleva a la vista una etiqueta de tamaño adecuado para su rápida visualización con una cinta testigo indicadora de la esterilización, número de lote, fecha de vencimiento y el tipo de equipo que contiene el paquete	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO	• Cuando la ropa que requiere proceso de esterilización no

CONFORMIDAD	se prepara según las condiciones establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO** • Cuando la ropa para los pacientes que estén gravemente quemados, que sean especialmente sensibles a las infecciones, la ropa para los recién nacidos, los prematuros, batas para los quirófanos y salas de parto, no se esterilizan mediante autoclaves. • Cuando el contratista no presenta en forma periódica consensuada el protocolo de esterilización en el que deben estar debidamente documentados todos los parámetros del ciclo (tiempo, presión, temperatura, etc.) • Cuando los paquetes de ropa estéril no llevan a la vista la correspondiente etiqueta conteniendo los datos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESPACHO DE ROPA LIMPIA DESDE PLANTA EXTERNA DE PROCESAMIENTO (LAVANDERÍA) HACIA EL HOSPITAL	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Después del proceso de lavado, planchado, costura, clasificado y empaquetado la ropa limpia se devuelve al Hospital en contenedores limpios acondicionados debidamente. • Los contenedores y/o carros se colocan en los vehículos ya desinfectados en el compartimento exclusivo para transporte de ropa limpia • La persona encargada de transportar la ropa limpia lleva el registro de la ropa a entregar, Documento de Entrega de ropa • El personal de Ropería Central del Hospital recibe y controla mediante el Documento de Entrega de Ropa Limpia, que exista coincidencia entre las características y cantidades de ropa que se entregan y las retiradas en día anterior. Si corresponde se firma conforme.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando se verifica que la ropa limpia se devuelve al Hospital en contenedores que no han sido apropiadamente aseados y desinfectados - Cuando se verifican irregularidades en el vehículo de transporte de ropa limpia - Cuando se constata la falta del documento de Entrega de Ropa Limpia apropiadamente elaborado. - Cuando se verifica falta de control por parte del personal del servicio de Ropería que trabaja en el Hospital de la documentación que acompaña a la entrega de ropa limpia
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de

	manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el Documento de Entrega de Ropa Limpia contiene pequeñas irregularidades de confección o formato, pero esto no afecta el proceso de entrega y control. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control No Objetados para el Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores, durante toda la vigencia del Contrato. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control No Objetado para el Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores. • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85% • Se realizan cultivos periódicos a la ropa para verificar el nivel de desinfección, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la Entidad estatal competente y/o la Normativa Legal vigente al respecto. • Los resultados de los controles epidemiológicos periódicos se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h. luego de recibidos los mismos por a la Contratante. • En función de los resultados arrojados por los controles epidemiológicos periódicos se implementan medidas correctivas necesarias • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente No Objetadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Gestión de Ropa

Hospitalaria y Vestidores obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio • Cuando el contratista no cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control No Objetado para el Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores. • Cuando los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio no se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y/o no están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Cuando la totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista no arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85% • Cuando no se realizan cultivos periódicos a la ropa para verificar el nivel de desinfección, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), y/ o según lo que establezca la Entidad estatal competente y/o la Normativa Legal vigente al respecto. • Cuando los resultados de los controles epidemiológicos periódicos no se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h. luego de recibidos los mismos por a la Contratante. • Cuando en función de los resultados arrojados por los controles epidemiológicos periódicos, no se implementan medidas correctivas necesarias • Cuando el contratista no implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente No Objetadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores • Cuando los resultados de las Encuestas de Satisfacción no se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y/o no están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Cuando los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Gestión de Ropa Hospitalaria y Vestidores no obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción y/o resultados de análisis requeridos, pero éstos se realizan apropiadamente.. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracia, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de

	la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el contratista no cuente, con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente,

toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente y cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. - Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente... - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Contingencia
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		**%**	**ÁREAS SELECCIONADAS**		
a. CRÍTICOS		**15**			
b. MEDIANAMENTE CRÍTICOS		**25**			
c. NO CRÍTICOS		**50**			
d. NO CONFORMIDADES ANTERIORES		**10**			
TOTAL		**100**			
CRITERIOS DE PUNTAJE					
0: NO CONFORMIDAD		**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**		**20: CONFORMIDAD MÁXIMA**	
PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **Nota: Se siguen los criterios establecidos en el Punto:** **6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD**			**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL					
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES					
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO					
RECURSO HUMANO					

RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Gestión de Ropería Hospitalaria y Vestidores				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				

FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.6 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de alimentación

1. OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Alimentación** en Edificaciones de Salud (Hospitales).

2. ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de**: elaboración de menús, provisión y almacenamiento de insumos, elaboración y preparación de alimentos, distribución, servicio de comedor de personal, colaciones, cafetería, servicio de catering, limpieza del sector, recolección de residuos**

3. REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales)**

- **Manual de Operación del Servicio de Alimentación No Objetado**

4. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Alimentación, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual de Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Alimentación No Objetado.
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Presente Documento:
    - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Alimentación
    - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por mes (dependiendo de la envergadura y complejidad del proyecto definitivo), todos los Sectores y procesos referidos a la prestación del servicio de Alimentación hayan sido chequeados.

Hay aspectos que son chequeados con frecuencia diaria, como los referidos a termómetros de refrigeradores y/o congeladores, semanal como el control de los registros de temperatura de dichos refrigeradores/congeladores, el de identificación y fechado de alimentos, el referido al cumplimiento de procedimientos del servicio de buffet, el de horarios del servicio de alimentos para pacientes internados y personal, etc., quincenal, como es el caso del control de que el servicio cuente con menús autorizados por la Entidad estatal competente y/o el Departamento de Nutrición del Hospital y otros múltiples de frecuencia mensual.

En las inspecciones se incluye un porcentaje de sectores observados como **"no conformes"** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios.

Nota:

Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente, dado lo mencionado en los títulos anteriores, es del **100% (la totalidad) de los sectores y rutinas** involucrados en las prestaciones de este Servicio

El responsable de la inspección recorre los sectores funcionales donde se presta el servicio, observando las características de la prestación

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.

- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas están mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Alimentación, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores recorridos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del Proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Alimentación. El contratista cumple para este servicio con la Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo, art. 58 y LNC, Ley 9 de 1979, art 288 y siguientes; Resolución Nº 4445 de 1996 del Ministerio de Salud Colombiano, art. 33, Servicio de Nutrición y Dietética, art. 36, Servicio de Cocina.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia bromatológica y/o de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Alimentación

• El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Alimentación • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Alimentación	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Alimentación • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Alimentación • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez No Objetados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Alimentación
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente.
• El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados:
  • Organigrama Funcional del Servicio
  • Plantilla de Personal
Conteniendo como mínimo:
  • Nombre del Cargo
  • Datos del Personal
  • Cantidad
  • Turnos de Trabajo
  • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
• El personal del servicio de Alimentación cumple con los siguientes requerimientos:
  • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente)
  • Contar con Registro de Capacitación actualizado
  • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso.
  • Uso de Identificación establecida
  • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.
  • Ausencia de barba
  • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene
  • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.)
  • Ausencia de maquillaje
  • Uso de Gorro
  • Uso de guantes (de látex reforzado)
  • Tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera)
  • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera)
  • Calzado de seguridad con suela antideslizante	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no

	cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos específicos necesarios para la prestación del servicio y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente • El Servicio de Alimentación está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos específicos necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

	• Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• uando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ELABORACION DE MENÚS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista cumple con la Programación de Menús, con variedad de componentes a utilizar para proveer como mínimo:
  • Menús para pacientes internados,
  - Desayuno
  - Comida
  - Merienda
  - Cena
  • Comedor Central para Personal, médico, no médico, estudiantes residentes, que establezca la Entidad estatal competente, con tres (3) variantes a elección:
  - Desayuno
  - Comida
  - Merienda
  • Colaciones con dos (2) variantes a elegir para personal, médico, no médico, estudiantes residentes que establezca la Entidad estatal competente, diurno y nocturno.
  • Colaciones para pacientes ambulatorios, en hemodiálisis, urgencias, para dadores de sangre, otros servicios
  • Raciones para acompañantes, que establezca la Entidad estatal competente
  • Dientas Enterales, con dos (2) variantes
  • Lactario, elaboración de fórmulas lácteas para recién nacidos, prematuros, lactantes y preescolares, de acuerdo a las formulas e indicaciones entregadas por el Nutricionista Clínico del Hospital
  • Sala Cuna y Jardín Infantil, entrega de raciones alimenticias en el área dispuesta para estos efectos en la Sala Cuna y Jardín maternal, según el Proyecto Definitivo, compuesta por:
  - Desayuno
  - Colación matutina y vespertina
  - Almuerzo
  - Merienda
  - Cena
  • Bar de Visitantes con listado y precios de productos a comercializar
  • Máquinas expendedoras de alimentos y bebidas
  • Servicio de Catering a demanda para eventos o reuniones de trabajo, con dos (2) variantes a elección y lista de precios para este servicio
• El contratista distribuye a los pacientes en forma adicional a los menús, líquidos al

menos 2 veces al día.

- El contratista presta el Servicio de Provisión de Alimentos al personal, en turno nocturno y diurno, autorizado por el Hospital y/o definido en el contrato específicos para el Proyecto.
- El contratista cumple con la inclusión de una variada selección de raciones que cubren las necesidades nutricionales y preferencias de los grupos a los que se destinan, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el contrato.
- El contratista ofrece dietas que cumplen, como mínimo, las siguientes condiciones:
  - Ser adecuadas a las edades, condición cultural, social, económica, del personal al que se destinan.
  - Ser adecuadas al clima, zona geográfica o región
  - Ser variadas incluyendo diferentes alimentos propios de la estación
  - Ser completas, conteniendo los nutrientes necesarios
  - Ser suficientes en cantidad
  - Ser equilibrada, favoreciendo a la conservación y/o mejora de la salud
  - Ser inocua, no implicando riesgos de ningún tipo
  - Incluyen opciones para usuarios con necesidades especiales (dietas hiposódicas, hipocalóricas, libres de gluten, etc.) de acuerdo con los requerimientos establecidos en El contrato
- Los menús se adaptan de acuerdo a las especificaciones de cada tipo de dieta.
  Estas dietas pueden ser:
  - Dietas modificadas en consistencia: papillas, dietas de líquidos, dietas licuadas, picadas, blandas, suaves, de purés, normal para pacientes y personal
  - Dietas modificadas en nutrientes: hipercalórica, hipocalórica, hiposódica, hipoproteica, hiperproteica, nefrópata, hepatopata, sin lactosa, seca, sin vegetales verdes, diabética, libre de gluten, laxante, astringente, etc.
  - Dietas especiales: a base de frutas y verduras, dietas de complacencia, formulas enterales, colaciones pacientes y personal
- La composición de las dietas de los pacientes se adaptan a las necesidades y a los requerimientos nutricionales y según sus patologías, por lo cual el contratista incluye las modificaciones que indique el médico en relación a consistencia, digestibilidad, selección de nutrientes y aspectos organolépticos, los que originan los regímenes especiales, que se elaboran en forma separada a los menús básicos
- El contratista elabora dietas acordes a las recomendaciones de la pirámide de alimentos, que señala el incremento de consumo de frutas, verduras, carnes blandas, buscando un equilibrio entre los requerimientos energéticos de los pacientes
- Las dietas elaboradas proveen la cantidad de calorías establecidas en el contrato, se considera en forma orientativa, para el régimen completo para pacientes pediátricos y adultos un aporte calórico entre 2100 y 2400 calorías diarias.
- Para las raciones de los pacientes en régimen completo se considera la siguiente distribución de la molécula calórica diaria: proteínas: 15%;(70% de alto valor biológico), lípidos: 30%(33% monoinsaturados, 33% poliinsaturados, 33% saturados) y carbohidratos: 55%. Con un apotre calórico de entre 2100 a 2400 calorías.
- Para pacientes pediátricos de más de 6 años de edad, se considera la siguiente distribución energética de los macronutrientes (molécula calórica): proteínas de 12% a 16%(50% de alto valor biológico); hidratos de carbono: 50% a 60%; y grasas 25% a 30% (relación 1.1.1, entre monoinsaturadas, poliinsaturadas y saturadas). Distribuidas de la siguiente manera: desayuno 17%; almuerzo 42 %; merienda 8% y cena 33%
- Para pacientes pediátricos de los 2 a 6 años de edad, se considera la siguiente distribución energética de los macronutrientes (molécula calórica): proteínas de

15%(70%de alto valor biológico); hidratos de carbono: 55% a 60%; y grasas 25% a 30% (relación 1.1.1, entre monoinsaturadas, poliinsaturadas y saturadas). Distribuidas de la siguiente manera: desayuno 25%; colación 5%; almuerzo 30 %; merienda 15% y cena 25%

- Para pacientes menores de 2 años de edad, se siguen las indicaciones de la Unidad de Nutrición del Hospital. Las raciones pueden incluir: sopas, puré, frutas cocidas, legumbres, carnes. Pescado y Huevo después del año.
- Cada comida para pacientes cuenta de manera enunciativa y no limitativa de:
  - Desayuno/merienda: fruta, 2 platos fuertes, guarnición, jugo de fruta, cereal, pan y café o té.
  - Comida: 2 primeros platos, 2 platos fuertes, guarnición, 2 postres, bebida y cereal, pan.
  - Cena: fruta, plato fuerte, bebida (agua, leche o café) y cereal como pan o cereal de caja
- La colación para personas que acudan a donar sangre está compuesta como mínimo por 440 calorías y consiste en: un jugo, sándwich y una fruta y una gelatina de 300 ml.
- Cada comida para personal contempla diferentes tipos de menús según las estaciones del año y está compuesta como mínimo por 1000 calorías en cada menú y 700 calorías para la colación.
  Cuenta de manera enunciativa y no limitativa de:
  - Desayuno: fruta, 2 platos fuertes (uno a elegir), jugo de fruta, café o té.
  - Comida: 2 primeros platos (uno a elegir), 2 platos fuertes (uno a elegir), 2 postres (uno a elegir), bebida (agua) y cereal, pan; café e infusiones.
  - Colación: fruta, plato fuerte, bebida (agua, leche, o café) y, café e infusiones
- La estructura de la ración diaria de los educandos de la Sala Cuna y Jardín Infantil, considera dietas especiales de regímenes livianos, blandos sin residuos y/o régimen líquido, en correspondencia a la indicación médica entregada por el Nutricionista Clínico Jefe del Hospital, según corresponda
- La ración diaria de la Sala Cuna y Jardín Infantil, según la edad, cuenta de manera enunciativa y no limitativa de:
  - Desayuno: leche con cereal o galletitas de agua, o queso, jamón de ave, miel
  - Comida: puré mixto de verduras varias, fideos, sopas naturales, ensaladas crudas o cocidas según la edad, carnes. Postre: frutas crudas o cocidas según la edad, postres de leche
  - Colación: fruta cruda o cocida, molida o rallada o entera según la edad, postre de leche
- El contratista no utiliza en la elaboración de menús, los alimentos fijados por la Entidad estatal competente en el listado de alimentos o componentes que deben excluirse en las propuestas, de acuerdo a los parámetros establecidos en las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El contratista cuenta con los siguientes Documentos No objetados:
  - Menús para pacientes internados
  - Menús para Comedor Central de Personal indicado por la Entidad estatal competente
  - Variedades de Colaciones para Personal indicado por la Entidad estatal competente
  - Colaciones para pacientes ambulatorios, dadores de sangre
  - Menús para Sala de Cunas y Jardín Infantil
  - Dietas enterales
  - Listado de productos y precios para Máquinas Expendedoras
  - Listado de alimentos y precios para Bar de Visitantes

• Variantes para Servicio de Catering con listado de precios • El contratista respeta rigurosamente los Documentos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente referidos al Servicio de Alimentación • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, quince (15) días antes de vencido cada trimestre, la Programación de Menús para Pacientes, para Comedor Central de Personal, Bar de Visitantes y variedades de Colaciones para Personal y pacientes ambulatorios, dietas enterales, para el trimestre subsiguiente.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con la Programación de Menús detallada en el Punto 6.5.2.5. EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no distribuye en forma adicional a los menús líquidos a los pacientes. • Cuando el contratista no presta servicio de alimentación al personal autorizado por el Hospital • Cuando el contratista no cumple con la inclusión de una variada selección de raciones que cubren las necesidades nutricionales y preferencias de los grupos a los que se destinan**,** de acuerdo con los requerimientos establecidos en el contrato. • Cuando la Contratista no ofrece dietas que cumplen con las condiciones detalladas en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando las composiciones de las dietas, raciones y las calorías de las mismas no cumplen con las condiciones detalladas en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, para cada grupo de pacientes y personal. • Cuando el contratista utiliza en la elaboración de menús, los alimentos fijados por la Entidad estatal competente en el listado de alimentos o componentes que deben excluirse en las propuestas • Cuando el contratista no cuenta con los Documentos no Objetados detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, quince (15) días antes de vencido cada trimestre, la Programación de Menús para Pacientes, para Comedor Central de Personal, Bar de Visitantes y variedades de Colaciones para Personal y pacientes ambulatorios, dietas enterales, para el trimestre subsiguiente
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los

	siguientes: - Cuando las características de las dietas presentan variaciones con respecto a las no Objetadas, pero esto no perjudica la calidad de las mismas - Cuando los documentos no están actualizados pero esto no implica un perjuicio en la calidad de la prestación del servicio ▪ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROVISION Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee los insumos necesarios para el servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación. • El contratista provee los insumos necesarios para el servicio de un alto nivel de calidad, mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como "primeras marcas" reconocidas en el mercado local • El contratista diseña los procesos del Servicio teniendo como objetivo la disminución del volumen de desperdicio de alimentos • El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos del Servicio • El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y limpieza las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del Servicio • El contratista realiza las tareas de estiba temporaria y clasificación de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • El contratista conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección las áreas destinadas a estiba temporaria y clasificación de insumos del Servicio. • Todas la materia primas que ingresan son etiquetadas , rotuladas y especificadas • No se aceptan insumos de proveedores que no estén en el registro de proveedores, desarrollado y mantenido por el contratista y Objetado por las autoridades del Hospital. • Los pescados y mariscos sólo se reciben en forma congeladas. • Se aceptan sólo las carnes de vacuno, cerdo aves, pescados y mariscos que contengan en el embalaje datos de procedencia, fecha de elaboración, código de faenamiento y/o procesamiento y fecha de vencimiento; autorización sanitaria nacional; fecha de adquisición (fotocopia de factura) • Todos aquellos insumos en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines • El contratista cumple con las óptimas condiciones de mantenimiento, limpieza, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento de los depósitos de insumos del Servicio • El contratista cumple con el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y etiquetado los

envases.

- El contratista realiza el control diario de las fechas de vencimiento de los insumos y alimentos del Servicio.
- El contratista cumple con el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y desinfección de estanterías, racks y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos
- El contratista mantiene una temperatura constante entre 10°C y 21°C para todos aquellos insumos que requieran almacenamiento seco
- El contratista mantiene un porcentaje de humedad constante entre 60% y 70% para todos aquellos insumos que requieran almacenamiento seco
- El contratista mantiene una temperatura constante de -18°C o menos, para todos aquellos insumos o alimentos que requieran almacenamiento congelado (congeladores o cámaras frigoríficas)
- El contratista coloca los insumos congelados dentro del congelador o cámara tan pronto hayan sido inspeccionados
- Los congeladores o cámaras frigoríficas cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas.
- El contratista cubre los insumos o alimentos que se colocan dentro de congeladores o cámaras frigoríficas, para evitar contaminaciones cruzadas
- El contratista controla diariamente la temperatura de congeladores o cámaras frigoríficas y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos congeladores o cámaras
- No se colocan alimentos calientes en congeladores o cámaras frigoríficas
- Las puertas de congeladores o cámaras frigoríficas se mantienen cerradas el mayor tiempo posible
- El contratista mantiene una temperatura constante de 4°C o menos en los refrigeradores o cámaras para todos aquellos insumos o alimentos que requieren almacenamiento refrigerado
- Los refrigeradores cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura, en el estante superior cerca de la puerta.
- El contratista coloca los insumos que necesiten refrigeración dentro de los refrigeradores tan pronto son inspeccionados
- Los alimentos crudos se colocan en diferentes refrigeradores o cámaras que los alimentos cocinados o listos para el consumo.
- Los alimentos que se colocan dentro de refrigeradores o cámaras, están cubiertos para evitar contaminaciones cruzadas
- El contratista controla diariamente la temperatura de los refrigeradores o cámaras y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos refrigeradores o cámaras
- No se colocan alimentos calientes en refrigeradores o cámaras
- Las puertas de refrigeradores o cámaras se mantienen cerradas el mayor tiempo posible
- La temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente de los alimentos preparados es de manera constante de 65°C o más.
- Los equipos para mantenimiento en caliente cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas
- El contratista controla diariamente la temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de los mismos
- Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con

identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos o alimentos que han sido retirados de su envase original.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifican interrupciones o cambios en el abastecimientos de materiales, insumos, herramientas y/o equipos, que desmejoran las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica una desmejora del nivel de calidad de los insumos por el reemplazo en el uso de productos identificados como "primeras marcas" reconocidas en el mercado local. • Cuando El contratista no cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, herramientas y equipos del Servicio • Cuando el contratista no realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando el contratista no mantiene en óptimo estado de conservación y aseo las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del Servicio • Cuando el contratista no realiza las tareas de estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando la Contratista no conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y limpieza las áreas destinadas a estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio • Cuando los insumos en los que se detectan anomalías no son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines • Cuando los depósitos de insumos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento • Cuando las materias primas, insumos, alimentos no se reciben según las condiciones establecidas en el Punto EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO • Cuando se verifica la existencia de envases del Servicio en malas condiciones de mantenimiento: falta de identificación, abolladura, falta de tapas, etc. • Cuando se verifica la existencia de productos con fechas de vencimiento caducadas • Cuando se verifica mal estado de mantenimiento, aseo y/o desinfección de estanterías u otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos • Cuando no se mantienen las condiciones de temperatura y humedad para todos aquellos insumos que requieren almacenamiento en seco, Punto EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO • Cuando no se mantienen las condiciones de temperatura para todos aquellos insumos que requieren almacenamiento congelado, Punto EVALUACIÓN Y

		CUMPLIMIENTO. • Cuando el contratista no coloca los insumos congelados dentro del congelador o cámara tan pronto hayan sido inspeccionados • Cuando los congeladores o cámaras frigoríficas no cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas. • Cuando el contratista no cubre los insumos o alimentos que se colocan dentro de congeladores o cámaras frigoríficas, para evitar contaminaciones cruzadas • Cuando El contratista no controla diariamente la temperatura de congeladores o cámaras frigoríficas y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos congeladores o cámaras • Cuando se colocan alimentos calientes en congeladores o cámaras frigoríficas • Cuando las puertas de congeladores o cámaras frigoríficas no se mantienen cerradas el mayor tiempo posible • Cuando el contratista no mantiene una temperatura constante de 4°C o menos en los refrigeradores o cámaras para todos aquellos insumos o alimentos que requieren almacenamiento refrigerado • Cuando los refrigeradores no cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura, en el estante superior cerca de la puerta. • Cuando el contratista no coloca los insumos que necesiten refrigeración dentro de los refrigeradores tan pronto son inspeccionados • Cuando los alimentos crudos no se colocan en diferentes refrigeradores o cámaras que los alimentos cocinados o listos para el consumo. • Cuando los alimentos que se colocan dentro de refrigeradores o cámaras, no están cubiertos para evitar contaminaciones cruzadas • Cuando el contratista no controla diariamente la temperatura de los refrigeradores o cámaras y no registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos refrigeradores o cámaras • Cuando se colocan alimentos calientes en refrigeradores o cámaras • Cuando las puertas de refrigeradores o cámaras no se mantienen cerradas el mayor tiempo posible • Cuando la temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente de los alimentos preparados no se mantiene de manera constante de 65°C o más. • Cuando los equipos para mantenimiento en caliente no cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas • Cuando el contratista no controla diariamente la temperatura de los gabinetes para mantenimiento en	

	caliente y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de los mismos • Cuando no se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos o alimentos que han sido retirados de su envase original.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de insumos del Servicio, o las tareas relativas a estos procesos no se realizan exclusivamente en las áreas destinadas a descarga o estiba temporal, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando las áreas de descarga, estiba temporal y clasificación no se mantienen en óptimas condiciones de conservación y/o aseo, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Cuando los depósitos, estanterías u otro equipamiento destinado al almacenaje de insumos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento, pero esto no afecta la calidad de los alimentos ni prestación del servicio. - Cuando no se cumplen estrictamente algunos de los controles referidos en el Punto EVALUACIONES Y CUMPLIMIENTOS, pero esto no afecta la calidad de los alimentos ni prestación del servicio - Cuando no se mantengan actualizados los registros de control de temperatura referidos en el Punto EVALUACIONES Y CUMPLIMIENTOS, pero esto no afecta la calidad de los alimentos ni la prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado • El contratista cumple con lo establecido en el Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado • El Servicio de Alimentación del contratista utiliza el Sistema de Elaboración de Alimentos Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente, salvo en caso de aplicación de procedimientos de contingencia • El contratista no reutiliza bajo ninguna circunstancia materias primas, tales como aceites, remanentes de preparaciones. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Sistema de Elaboración de Alimentos vigente.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuenta con Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado • Cuando el contratista no cumple con lo establecido en el Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado • Cuando el contratista no utiliza el Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente, salvo en caso de aplicación de procedimientos de contingencia • Cuando el contratista no presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado, antes de implementar los cambios pretendidos.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumple estrictamente con el Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado, pero esto no influye en la calidad de la prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PREPARCIÓN DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS INTERMEDIOS - GENERALIDADES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Los equipos, charolas, utensilios, tablas de corte y todo lo que tenga contacto con los alimentos, se encuentra en perfecto estado de limpieza y desinfección antes de comenzar la elaboración.
- El personal involucrado en el proceso procede a:
  - Lavarse las manos y cepillarse las uñas, proceso que deberá repetirse en caso de tomar contacto con alimentos crudos o después de cada interrupción de actividad.
  - Cumplir con la vestimenta reglamentaria
  - Asegurarse de tener las manos secas para manipular equipos eléctricos.
  - Usar guantes o manoplas de protección contra riesgos térmicos cuando así corresponda.
  - No transportar elementos punzo cortantes (cuchillas, pinzas, etc.) fuera de sus estuches o en los bolsillos.
  - Guardar de manera protegida los elementos punzo cortantes cuando no se usan.
  - Manipula cuidadosamente los alimentos calientes
  - Cumple en general con todos los procedimientos de Seguridad e Higiene laboral específicos para el Servicio.
- El contratista controla en todo momento las óptimas condiciones organolépticas de los alimentos (color, textura, aroma), asegurando calidad de excelencia.
- Los alimentos se elaboran en lotes pequeños de manera tal que aquellos que necesiten refrigeración no sobrepasen los 10°C en ningún momento.
- No se deja comida preparada sin refrigeración.
- Siempre se utilizan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con los alimentos. (cucharones, pinzas, tenedores, etc.)
- Durante la elaboración de comidas no se utilizan los mismos utensilios para los alimentos crudos que para los cocidos

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando los equipos, charolas, utensilios, tablas de corte y todo lo que tenga contacto con los alimentos, no se encuentra en perfecto estado de limpieza y desinfección antes de comenzar la elaboración • Cuando el personal del servicio involucrado en el proceso no cumple con los procedimientos detallados en el Punto EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO. • Cuando el personal del servicio no controla en todo momento las óptimas condiciones organolépticas de los alimentos (color, textura, aroma), asegurando calidad de excelencia • uando los alimentos no se elaboran en lotes pequeños de manera tal que aquellos que necesiten refrigeración no sobrepasen los 10°C en ningún momento • Cuando se deja comida preparada sin refrigeración • Cuando no se utilizan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con los alimentos. (cucharones, pinzas, tenedores, etc.) • Cuando durante la elaboración de comidas se utilizan los mismos utensilios para los alimentos crudos que para los cocidos.
10.CONFORMIDAD	• Cuando los incumplimientos detectados son de

ACEPTABLE	características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumplen algunos de los procedimientos detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, pero lo mismo no afecta la calidad de la preparación de los alimentos - Cuando no se cumplen algunos de los controles detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, pero lo mismo no afecta la calidad de la preparación de los alimentos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS INTERMEDIOS – FRUTAS , HORTALIZAS Y VERDURAS	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Cuando se utilizan frutas, hortalizas y verduras crudos para la elaboración de ensaladas, éstos se someten, en la etapa previa inmediata a su utilización, a las siguientes acciones: - Se lavan con agua potable y jabón una por una o en pequeños manojos. - Se enjuagan perfectamente, asegurándose que no queden residuos de jabón. - Se sumergen en una solución desinfectante aprobada por la legislación vigente, adecuada para este uso siguiendo las instrucciones del fabricante. - Se secan al aire - No se vuelven a enjuagar - Se almacenan en sector bajo refrigeración de 4°C hasta el momento de su consumo.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se utilizan frutas, hortalizas y verduras crudas para la elaboración de ensaladas, y no se los somete a los procesos establecidos en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no existen indicios de que la calidad de los alimentos se haya visto afectada - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS INTERMEDIOS – DESCONGELAMIENTO	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - Los alimentos se pasan de congeladores o cámaras frigoríficas a heladeras para su descongelamiento. • Los alimentos ya descongelados no vuelven a congelarse bajo ningún concepto • Excepcionalmente se pueden descongelar alimentos que vayan a utilizarse inmediatamente (en menos de 2 horas) a chorro de agua fría (21°C) o en horno microondas, nunca a temperatura ambiente • Las carnes nunca se descongelan bajo el grifo de agua caliente • Se pueden descongelar algunos alimentos como parte del proceso de cocción, ej.: papas fritas congeladas. • Los alimentos descongelados son consumidos dentro de las 24h. o en su defecto son descartados	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando los alimentos no se pasan de congeladores o cámaras frigoríficas a heladeras para su descongelamiento - Cuando se vuelven a congelar los alimentos ya descongelados - Cuando se descongelan los alimentos a temperatura ambiente, o es práctica habitual hacerlo bajo chorro de agua fría (21°C) o en horno microondas - Cuando se descongelan las carnes bajo el grifo de agua caliente - Cuando es usual descongelar los alimentos como parte del proceso de cocción, salvo el caso de papas fritas congeladas, entre otros - Cuando los alimentos descongelados no se consumen dentro de las 24 h., o en su defecto no son descartados
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan la calidad de los alimentos. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no existen indicios de que la calidad de los alimentos se haya visto afectada - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS FINALES	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - Las temperaturas de cocción son superiores a: • Carne de res o de cerdo molida 69°C por un mínimo de 15 segundos • Aves o carnes rellenas 74°C por un mínimo de 15 segundos • Resto de los alimentos 63°C por un mínimo de 15 segundos - El contratista no sirve pescados, mariscos ni carnes crudas - Los alimentos preparados, que han de consumirse calientes, no se exponen a la temperatura ambiente, se mantienen a un mínimo de 65°C. - Los alimentos preparados que no van a ser inmediatamente consumidos se refrigeran rápidamente (4°C). - La presentación de los alimentos transmite una buena imagen para el usuario. - El tiempo que tarda en descender la temperatura de un alimento preparado de 60°C a 10°C nunca supera el límite crítico de dos (2) horas, para lo cual, de ser necesario, se utilizan abatidores de temperatura a fin de acelerar el enfriamiento	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando las temperaturas de cocción no son superiores a las indicadas en el Punto 6.5.2.11. Evaluación y Cumplimiento • Cuando se sirven carnes, pescados o mariscos crudos - Cuando los alimentos preparados, que han de consumirse calientes, se exponen a la temperatura ambiente, y no se mantienen a un mínimo de 65°C. - Cuando los alimentos preparados que no van a ser inmediatamente consumidos no se refrigeran rápidamente (4°C). • Cuando no se utilizan abatidores de temperatura a fin de acelerar el enfriamiento, de ser necesario.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando la presentación de los alimentos no transmite una óptima imagen para el usuario, pero esto no perjudica la calidad final de los alimentos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la elaboración final de los productos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO Y RECALENTAMIENTO DE PRODUCTOS ELABORADOS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Se somete a un procedimiento rápido de enfriamiento a los alimentos preparados que

	no se van a servir de inmediato. Este proceso nunca tarda más de 2 h. en llegar a 10°C • Los alimentos que se consumen fríos se entregan para consumo sin demora a fin de evitar la proliferación de bacterias • Los alimentos cocinados para uso inmediato se mantienen, hasta el momento de servirlos, sometidos a la acción del calor (horno, fuego, etc.) que asegure una temperatura no inferior a 70ºC en el centro de su masa. • Los alimentos cocinados paro uso inmediato nunca se dejan a temperatura ambiente • Para conservar los alimentos preparados un periodo de 24 horas, se refrigeran a temperatura igual o inferior a 8º C. • Para conservar los alimentos preparados, un periodo de 24 a 72 horas, se refrigeran a temperatura igual o inferior a 4º C. • Para conservar los alimentos preparados por un periodo superior, se congelan a temperatura igual o inferior a –18º C. • Los alimentos cocinados que se conservan en frío, antes de su consumo son calentados con rapidez inmediatamente después de que son retirados de la refrigeración y alcanzan una temperatura igual o superior a 65º en el centro interno del alimento. • No se recalientan alimentos en más de una ocasión, ni se almacenan (incluso en heladeras) los alimentos recalentados.
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se somete a un procedimiento rápido de enfriamiento a los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato. • Cuando se producen demoras en la entrega de alimentos que se consumen fríos, que puedan provocar la proliferación de bacterias • Cuando no se mantiene los alimentos cocinados para uso inmediato, hasta el momento de servirlos, sometidos a la acción del calor (horno, fuego, etc.) que asegure una temperatura no inferior a 70ºC en el centro de su masa • Cuando se dejan los alimentos cocinados paro uso inmediato a temperatura ambiente • Cuando no se conservan, los alimentos preparados un periodo de 24 horas, refrigerados a temperatura igual o inferior a 8º C. • Cuando no se conservan, los alimentos preparados un periodo de 24 a 72 h.., refrigerados a temperatura igual o inferior a 4º C. • Cuando no se conservan, los alimentos preparados un periodo superior a 72 h.., congelados a temperatura igual o inferior a –18º C. • Cuando los alimentos cocinados que se conservan en frío, antes de su consumo no son calentados con rapidez inmediatamente después de que son retirados de la refrigeración y a fin de que alcancen una temperatura igual o superior a 65º en el centro interno del alimento. • Cuando se recalientan alimentos en más de una ocasión, o se almacenan (incluso en heladeras) los alimentos recalentados.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan la

	calidad de los alimentos. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no existen indicios de que la calidad de los productos elaborados se haya visto afectada - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS – EMPLATADO Y ARMADO DE BANDEJAS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - El contratista respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el emplatado y armado de bandejas para los pacientes, en función de los tiempos de entrega del servicio de alimentación - Se arman los menús de acuerdo a las especificaciones de cada tipo de dieta y a las modificaciones elaboradas por los diferentes servicios del hospital de acuerdo a las necesidades específicas de los pacientes según el expediente clínico - Se verifica que los carros térmicos estén en óptimas condiciones de limpieza, desinfección y funcionamiento - Se recibe la comida terminada inmediatamente antes del momento de armado de las bandejas. - Se verifica que las bandejas estén en óptimas condiciones de limpieza. - Se provee a las bandejas con la vajilla, cubiertos, utensilios y servilletas necesarios - Se identifica cada bandeja con número de habitación y características generales del menú. - Se arman las bandejas únicamente en presencia del Nutriólogo/Supervisor quien revisa y verifica los menús según el expediente clínico de cada paciente. - La bandejas se cierran inmediatamente después de su preparación - Se cargan la bandejas en los carros y se comienza el circuito de entrega de alimentos - Se realiza el ensamble de 70 bandejas en un tiempo máximo de 15 minutos a fin de que los alimentos tengan la temperatura de 60°C y una presentación adecuada para su consumo. - Se cuenta con bandejas descartables de medidas reducidas y fácilmente manejables para casos excepcionales de pacientes que no dispongan de mesas puente	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando no se respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el emplatado y armado de bandejas para la entrega de bandejas los pacientes - Cuando no se arman las bandejas de acuerdo a cada tipo de dieta - Cuando no se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección los caros térmicos y todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos - Cuando las bandejas no cuentan con los elementos

	necesarios y no son preparadas según lo detallado en el Punto EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se detecte suciedad a simple vista - Cuando se detecten faltas de elementos en las bandejas, pero que las mismas no afecte la calidad de la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS – DISTRIBUCIÓN DE BANDEJAS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - El contratista cumple rigurosamente con los horarios de servicio establecidos para la distribución de los alimentos a las áreas de hospitalización de pacientes, áreas ambulatorias, Sala de Cunas y Jardín maternal y otras áreas definidas el Hospital y/o en las Bases y Anexos Licitatorios - El contratista realiza el servicio de distribución y recolección de bandejas por las rutas establecidas - El Personal del contratista verifica la etiqueta con bandeja en mano antes de ingresar a la habitación, corroborando que la dieta entregada corresponda al paciente - La comida caliente no se entrega a menos de 60°C - La comida fría no se entrega a más de 7°C - Si por algún imprevisto ocurriera una demora y se tuviera duda que la temperatura no fuera la correcta, se comunica de inmediato al supervisor quien verifica con termómetro de mano las condiciones del menú. - Se espera el tiempo estipulado, de diez (10) minutos para comenzar con la recolección de las bandejas, después de que el paciente termina su alimento - La bandejas se tapan antes de retirarlas de la habitación y se colocan en el carro - En caso que los pacientes se encuentren aislados las dietas se le entregan al personal de enfermería fuera de la habitación.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO	- Cuando no se respetan rigurosamente ni los horarios, ni

CONFORMIDAD	los tiempos, ni las rutas de distribución y recolección establecidas para las distintas áreas - Cuando no se mantienen las condiciones de temperatura de los alimentos según lo establecido en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando no se cumplen con los procedimientos indicados para el retiro de bandejas según lo estipulado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando no se cumplen con las condiciones de bioseguridad detallas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, para pacientes aislados
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que se modifican las rutas de distribución y retiro de bandejas pero esto no afecta la prestación del servicio ni el funcionamiento del resto de los servicios del Hospital - Que existan pequeñas demoras en el retiro de las bandejas, pero esto no afecta la prestación del servicio ni el funcionamiento del resto de los servicios del Hospital - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS – COMEDOR DE PERSONAL
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: - El contratista respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el Comedor Central de Personal - El contratista implementa para el Comedor Central de Personal un sistema de barra de distribución de acuerdo a las horas autorizadas por el Hospital para la prestación del servicio. - Todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos (barra de distribución, estufas, samovares, exhibidores, etc.) , se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección - Se utiliza losa exclusiva para este servicio la que no se mezcla con la losa utilizada para el servicio a pacientes - Las bandejas (estufas/samovares) para alimentos calientes de la barra de distribución se mantienen una temperatura de 60°C - Las bandejas (tinas) para alimentos fríos de la barra de distribución mantienen una

temperatura de 7°C

- Se tapan y se mantienen así, todos los alimentos listos para servir, inmediatamente después de ser colocados en la barra de distribución.
- Los alimentos que se sirven a temperatura ambiente, están protegidos dentro de un exhibidor tipo vitrina o similar.
- El contratista cumple con la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido
- La línea de provisión puede ser recorrida en un tiempo máximo de cinco (5) minutos
- Las porciones son servidas de forma prolija, bien presentada y evitando todo tipo de desbordes
- Los restos de alimentos, vajilla, cubiertos, etc. son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 minutos luego de retirarse los comensales.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	- Cuando no se respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el Comedor Central de Personal - Cuando no se implementa para el Comedor Central de Personal el sistema de barra de distribución acordado - Cuando no se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos (barra de distribución, estufas, samovares, exhibidores, refrigeradores, etc.) - Cuando no se utiliza losa exclusiva para este servicio la que o se mezcla con la losa utilizada para el servicio a pacientes - Cuando las bandejas (estufas, samovares) para alimentos calientes de la barra de distribución no se mantienen a una temperatura de 60°C - Cuando las bandejas (refrigeradores) para alimentos fríos de la barra de distribución no se mantienen a una temperatura de 7°C - Cuando no se tapan y se mantienen así, todos los alimentos listos para servir, inmediatamente después de ser colocados en la barra de distribución. - Cuando los alimentos que se sirven a temperatura ambiente, no están protegidos dentro de un exhibidor tipo vitrina o similar. - Cuando el contratista no cumple con la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido - Cuando la línea de provisión no puede ser recorrida en un tiempo máximo de cinco (5) minutos - Cuando las porciones no son servidas de forma prolija, bien presentada y evitando todo tipo de desbordes - Cuando los restos de alimentos, vajilla, cubiertos, etc. no son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 minutos luego de retirarse los comensales.

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se detecte suciedad a simple vista - Cuando no se detecten faltas de cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido, pero que no afecte la calidad de la prestación - Cuando no se cumplan estrictamente el tiempo de recorrido de la línea de provisión, por mayor afluencia de personal que la estimada como promedio horario oportunamente por la Entidad estatal competente, habiendo sido esto tomado como dato para el cálculo de la Plantilla de Personal y Recursos por la Contratista. - Cuando no se cumplan estrictamente los tiempos de recolección y limpieza luego de retirarse los comensales, pero que esto no afecte la calidad de la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS – COLACIONES
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista respeta las variantes de tipos de colaciones aprobadas oportunamente por la Entidad estatal competente. • Las colaciones se arman en bandejas, incluyendo vajilla, cubiertos y servilletas, todo de índole descartable y cerrada herméticamente. • Las bebidas son envasadas y pueden incluirse dentro de las mismas bandejas o entregarse de manera independiente de acuerdo a la o las variantes aprobadas por la Entidad estatal competente • Si las bebidas se incluyen dentro de la bandeja, no entran en contacto con el resto de los alimentos • Los alimentos de la colación que así lo necesitan se mantienen refrigerados hasta el momento previo al armado de la misma • Los alimentos de la colación que así lo necesitan se mantienen calientes hasta el momento previo al armado de la misma.
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el contratista no respeta las variantes de tipos de colaciones aprobadas oportunamente por la Entidad estatal competente - Cuando la preparación de las colaciones no cumplen con lo detallado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** - Cuando las temperaturas de los alimentos de las colaciones no cumplen con lo detallado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que las colaciones varíen de las aprobadas oportunamente pero que esto no implique disminución de la calidad de las mismas - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE BAR DE VISITANTES - CAFETERÍA

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista respeta los horarios y modalidades de atención del Bar para Visitantes acordados
- El Bar para visitantes comercializa exclusivamente el listado de productos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente
- El contratista cumple con idénticas condiciones de recurso humano, físico, provisión, almacenamiento, elaboración y distribución que para Cocina y Comedor Central de Personal.
- El Bar para Visitantes respeta el listado de precios No Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente
- Si la comida del Bar para Visitantes proviene de la Cocina Central, se transporta en carros térmicos conteniendo porciones individuales que se guardan en refrigeradores o cámaras de la cocina del bar
- Si la comida del Bar para Visitantes es elaborada en la Cocina propia, se aplican los mismos requerimientos de Provisión, Almacenaje, Elaboración y Distribución detallados para el caso del Comedor de Personal
- Si la comida del Bar para Visitantes proviene en su totalidad de un sub contratista externo es provista refrigerada, en porciones individuales mediante transportes habilitados a tales fines de acuerdo a la legislación legal vigente y es colocada rápidamente en los refrigeradores o cámaras de la cocina del Bar
- Los alimentos se preparan y/o acomodan para su exhibición y/o entrega al usuario de acuerdo a la modalidad de atención aprobada (autoservicio, barra de provisión, atención a la mesa, etc.)

• Los menús y listas de precios se mantienen actualizados y exhibidos en lugares fácilmente accesibles.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	- Cuando el contratista no respeta los horarios y modalidades de atención del Bar para Visitantes acordados - Cuando en el Bar para visitantes se comercializa otros productos no contenidos en el listado No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente • Cuando en el Bar para visitantes no se respeta el listado de precios No Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente - Cuando no se cumplen con las condiciones requeridas del recurso humano, físico, provisión, almacenamiento, elaboración y distribución - Cuando, según el sistema adoptado para la elaboración o provisión de alimentos, no se cumple con las condiciones establecidas en el Punto: EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO - Cuando los alimentos no se preparan y/o acomodan para su exhibición y/o entrega al usuario de acuerdo a la modalidad de atención aprobada (autoservicio, barra de provisión, atención a la mesa, etc.) - Cuando no se mantienen actualizados y exhibidos en lugares fácilmente accesibles los menús y listas de precios
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el Bar de Visitantes, pero esto no perjudique la prestación del servicio - Cuando no se cumplan algunas de las condiciones requeridas del recurso humano, físico, provisión, almacenamiento, elaboración y distribución, pero esto no afecte la calidad de los alimentos o de la prestación del servicio - Cuando no se mantiene completamente exhibidos en lugares visibles los menús y listas de precios, pero éstos se entreguen a pedido de los consumidores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MÁQUINAS EXPENDEDORAS	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista ubica y mantiene las máquinas expendedoras de alimentos en los espacios convenidos con la Entidad estatal competente. • El contratista provee los alimentos de las máquinas expendedoras en función de las directivas del Área de Nutrición del Hospital • El contratista mantiene la provisión de stock de todos los productos de las máquinas • El contratista gestiona la limpieza interna y externa, el mantenimiento y estado de funcionamiento de las máquinas	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no mantiene la ubicación y cantidad de las máquinas expendedoras de alimentos en los espacios convenidos con la Entidad estatal competente. - Cuando el contratista no provee los alimentos de las máquinas expendedoras en función de las directivas del Área de Nutrición del Hospital - Cuando el contratista no mantiene la provisión de stock de todos los productos de las máquinas. - Cuando el contratista no mantiene la limpieza interna y externa y el buen estado de funcionamiento de las máquinas.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando las máquinas expendedoras no contengan los productos acordados pero los mismos sean de características nutricionales similares a las estipuladas • Cuando las máquinas expendedoras se encuentres fuera de servicio por motivos ajenos a la Contratista • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL SERVICIO DE CATERING	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cumple con la prestación del Servicio de Catering según oportunidad, requerimientos y modalidades establecidas por la Entidad estatal competente.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO	- Cuando el contratista no cumple con la prestación del

CONFORMIDAD	Servicio de Catering según requerimientos y modalidades solicitada por la Entidad estatal competente
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando se verifican incumplimientos menores debido a que el servicio no fue requerido con la antelación establecida. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE COCINA, COMEDOR DE PERSONAL, BAR DE VISITANTES, SALA DE CUNAS Y JARDÍN INFANTIL	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista usa limpiadores y/o desinfectantes autorizados por la Entidad estatal competente dentro del Espacio Cocina, de acuerdo a la Normativa Legal Vigente • Los insumos, herramientas y equipos de limpieza y desinfección, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y limpieza, y bajo llave a cargo de Personal Responsable • El contratista retira las bolsas de residuos sólidos comunes de la totalidad de los sectores de Cocina, Comedor de Personal y Bar de Visitantes, su clasificación según Normativa vigente, y su almacenamiento en depósito refrigerado, desde donde son recolectados por el Servicio de Recolección de Residuos, en horarios específicos establecidos a tales fines para cada turno de trabajo • El contratista cumple con el mantenimiento, limpieza y desinfección, como asimismo el orden de la totalidad de los depósitos de residuos de Cocina, Comedor de Personal y Bar de Visitantes • El contratista cumple con la reposición de contenedores y bolsas de residuos No Objetados en alineamiento con lo requerido por normativa, para la totalidad de los sectores de Cocina, Comedor de Personal y Bar de Visitantes • El contratista cumple con la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos No Objetados, de la totalidad de la Cocina, Comedor de Personal y Bar de Visitantes, incluyendo sectores de almacenamiento de todo tipo de insumos, alacenas, congeladores o cámaras, frigoríficos, sectores de preparación y cocción de alimentos (mesones, lavaplatos, estufas, samovares, etc.,), menaje (ollas, losa, utensilios), mobiliario, equipos fijos y móviles, equipos rodantes de traslado, etc., como asimismo de paredes, pisos, ventanas, vidrios, paneles divisorios, puertas, techos, cielorrasos o plafones, luminarias, campanas, rejillas de aire acondicionado y/o ventilación, rejillas de piso, desagües y bocas y/o cámaras de acceso, cámaras decantadoras e interceptores de grasa, barras de provisión, mesas, sillas, mostradores, exhibidores, y todo otro elemento constitutivo de dichos espacios. • El contratista cumple la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos no objetados, de los espacios destinados a sanitarios y vestidores del personal del servicio de Alimentación, como asimismo la provisión de insumos destinados a estos locales, tales como insumos y consumibles para jaboneras, dispensadores de toallas de papel y papel higiénico.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando la Contratista no usa limpiadores y/o desinfectantes autorizados por la Entidad estatal competente dentro del Espacio Cocina, de acuerdo a la Normativa Legal Vigente - Cuando los insumos, herramientas y equipos de limpieza y desinfección, no son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y limpieza, y bajo llave a cargo de Personal Responsable • Cuando el contratista no procede con el retiro y tratamiento de bolsas de residuos sólidos comunes de la

	totalidad de los sectores de Cocina, Comedor de Personal y Bar de Visitantes, como se detalla en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, hasta ser recolectados por el Servicio de Recolección de Residuos. • Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento, limpieza y desinfección, ni del orden de la totalidad de los depósitos de residuos de Cocina, Comedor de Personal y Bar de Visitantes • Cuando el contratista no cumple con la reposición de contenedores y bolsas de residuos No Objetados en alineamiento con lo requerido por normativa, para la totalidad de los sectores de Cocina, Comedor de Personal y Bar de Visitantes • Cuando el contratista no cumple con la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos no objetados, de la totalidad de la Cocina, Comedor de Personal y Bar de Visitantes, según lo detallado en el Punto**: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no cumple con la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos no objetados, de los espacios destinados a sanitarios y vestidores del personal del servicio de Alimentación, ni como la provisión de insumos destinados a estos locales, tales como insumos y consumibles para jaboneras, dispensadores de toallas de papel y papel higiénico.	
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumple estrictamente con los horarios y/o turnos establecidos en los Programas de Rutinas No Objetados, pero esto no interfiere con las actividades del Hospital - Cuando el contenedor de residuos de cada depósito (si lo hubiera) no se encuentre lleno por sobre 1/3 de su capacidad. - Cuando no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso y/o equipos, herramientas o insumos almacenados. - Cuando no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en paredes, puertas, etc. - Cuando el/los depósitos presente/n un aspecto ordenado y aseado de manera general - Cuando no se detecten residuos en el piso. - Cuando no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio	

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control No Objetados para el Servicio de Alimentación. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control No Objetado para el Servicio de Alimentación • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85% • Se realizan evaluaciones a las raciones con base enl gramaje, estructura de la ración, contenido calórico, proteico, distribución de la molécula calórica, composición grasa, contenido de micro nutrientes y de fibra dietaria, variedad, aceptabilidad e intervalos entre comidas • Se realizan controles bromatológicos periódicos, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente(cada 3 meses), o según lo que establezca la Entidad estatal competente y/o la Normativa Legal vigente al respecto, de los alimentos que se proveen a los pacientes en Comedor de Personal, de los alimentos que integran las Colaciones y de los alimentos que se expenden en Bar de Visitantes y Máquinas Expendedoras • Los resultados de los controles bromatológicos periódicos se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h. luego de recibidos los mismos por a la Contratante • En función de los resultados arrojados por los controles bromatológicos periódicos se implementan medidas correctivas necesarias • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Alimentación • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Alimentación obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace.

	• Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Alimentación • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control • Cuando aun implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica deficiencias en cada uno de los procesos del Servicio • Cuando los resultados de los análisis y/o Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** no arrojan los resultados recomendados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción y Análisis requeridos no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción y/o resultados de análisis requeridos, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos No Objetados para el Servicio de Alimentación • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos No Objetados para el Servicio de Alimentación • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Alimentación, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El contratista presenta para su No Objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracia, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuente con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos

	• Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Alimentación ante acontecimientos imprevistos • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia No Objetados para el Servicio de Alimentación • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia No Objetados para el Servicio de Alimentación • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente ni cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de

	Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

7. PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.
Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

7.1. MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Alimentación					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		**%**	**ÁREAS SELECCIONADAS**		
TOTALIDAD DE SECTORES Y/O PROCESOS					
NO CONFORMIDADES ANTERIORES					
TOTAL		**100**			
CRITERIOS DE PUNTAJE					
0: NO CONFORMIDAD		**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**		**20: CONFORMIDAD TOTAL**	
PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **Nota: Se siguen los criterios establecidos**			**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**

	en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD		
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Alimentación

SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.7 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de seguridad y vigilancia

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Seguridad y Vigilancia**, para Edificaciones de Salud (Hospitales)

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de Seguridad y Vigilancia.

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales)**
- **Manual de Operación del Servicio de Seguridad y Vigilancia No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Seguridad y Vigilancia, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual de Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Seguridad y Vigilancia No Objetado
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Presente Documento:
    - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Seguridad y Vigilancia
    - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles, dado que el mismo es de importancia estratégica para el desarrollo de las actividades diarias de la Entidad

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que todos los meses la totalidad de los procesos y sectores involucrados en las prestaciones del servicio sean chequeados

Hay aspectos que son chequeados con frecuencia diaria, como los referidos la gestión de los sistemas tecnológicos, control de accesos, semanal como los sistemas de control de entrada y salida de equipos, quincenal, como es el caso de los registros y reportes de incidentes y otros múltiples de frecuencia mensual

En las inspecciones se incluyen los sectores observados como **"no conformes"** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios.

Nota:

Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo, y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente en la Entidad, dado lo mencionado en los títulos anteriores, es del **100% (la totalidad) de los sectores y rutinas** involucrados en las prestaciones de este Servicio

El responsable de la inspección recorre los sectores funcionales observando las características del servicio prestado.

Asimismo, la inspección de calidad de la provisión incluye la visita de la Supervisión a las oficinas centrales de la Empresa subcontratada, con una frecuencia mínima

semestral, a los efectos de observar los servicios de apoyo disponibles: Administración, Facturación, Personal, etc.,

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Seguridad y Vigilancia no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del Proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes

MÁXIMA	mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Seguridad y Vigilancia.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes	

Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Seguridad y Vigilancia • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Seguridad y Vigilancia	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Seguridad y Vigilancia
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio

	Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente.
• El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados:
  • Organigrama Funcional del Servicio
  • Plantilla de Personal
  Conteniendo como mínimo:
  • Nombre del Cargo
  • Datos del Personal
  • Cantidad
  • Turnos de Trabajo
  • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
• El contratista provee un Servicio de Seguridad y Vigilancia 24 horas del día los 365 días del año, o según las condiciones establecidas oportunamente por el contrato para cada proyecto específico
• El personal del servicio de Seguridad y Vigilancia cumple con los siguientes requerimientos:
  • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente)
  • Contar con Registro de Capacitación actualizado y demostrar conocimiento del plan de Emergencia, Catástrofes Internas y Externas.
  • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso.
  • Uso de Identificación establecida
  • Portación de equipo autorizado para la correcta prestación del servicio de Seguridad y Vigilancia
  • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.
  • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene
  • Calzado de seguridad

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el contratista no provee el Servicio de Seguridad y Vigilancia 24 horas del día los 365 días del año, o según las condiciones establecidas oportunamente por el contrato para cada proyecto específico • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas, Vehículos de traslado y vigilancia, Sistemas de Comunicación (radios , teléfonos celulares), Sistemas Tecnológicos de Seguridad y Equipos, entre otros necesarios para la prestación del servicio y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente • El Servicio de Seguridad y Vigilancia está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control

• El contratista cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente • El contratista cuenta con listado de equipos y de sistemas tecnológicos de seguridad especializados aprobados (CCTV, alarmas, equipos de monitoreo, lectores biométricos, de proximidad, etc.), para todos aquellos sectores, espacios o elementos para los cuales así se lo requiera, en las correspondientes Bases Contractuales y Anexos Técnicos	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control • Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente • Cuando el contratista no cuenta con listado de equipos y de sistemas tecnológicos de seguridad especializados no objetados (CCTV, alarmas, equipos de monitoreo, lectores biométricos, de proximidad, etc.), para todos los sectores o espacios requeridos
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. • Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente, pero los insumos utilizados cumplen con la Normativa Legal Vigente y esto no afecta la calidad del servicio. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la

	calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RUTINAS SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y BIENES – CONTROL DE ACCESOS, ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS Y BIENES - PUESTOS DE CONTROL Y RONDAS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista cumple, con el Plan de Acción no objetado, que garantiza la Seguridad de las personas y Bienes del Edificio y que integra el Manual de Operación del Servicio
• El personal de Servicio colabora en la creación y mantenimiento de un ambiente seguro tendiente a proteger los derechos de todas las personas, pacientes, visitantes, acompañantes, personal proveedores que acceden al hospital
• El contratista cuenta con personal de Seguridad permanente en espacios considerados de riesgo, condicionados a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, que comprenden:
  • Todos los accesos interiores y exteriores
  • Servicio de Emergencias
  • Cuneros, neonatología, internación obstetricia
  • Casa Cuna y Jardín Maternal
  • Espacios de permanencia de público, visitante (Salas de espera, sectores de atención al público, Bar de Visitantes, etc.)
  • Centros de cómputos
  • Acceso a sectores de Oficinas internas
  • Accesos y salidas de estacionamientos
  • Acceso de personal
  • Playas de descarga
  • Depósitos o almacenes
  • Todo otro tipo de sectores establecidos por la Entidad estatal competente
• El personal de Seguridad y Vigilancia cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado
• El contratista controla todos los accesos al/los edificios del Hospital, y registra el movimiento de entrada y salida de toda persona y/o vehículo, según los procedimientos establecidos en el Programa de Control de Accesos no objetado.
• El contratista controla el ingreso y egreso de personas verificando de ser necesario, la identificación o la indicación de la cita médica
• El Personal del contratista controla el ingreso y egreso de menores y recién nacidos en todo el ámbito del Hospital
• El Personal del contratista controla el movimiento de visitantes en cuanto a horarios de ingreso, salida y permanencia
• El Personal del contratista asegura que todos los visitantes desalojen el sitio a la hora establecida por el Hospital.
• El contratista colabora con la Administración del Hospital en el control de acceso del personal verificando la identificación del personal que ingresa mediante la revisión de

todos los pases de seguridad, las tarjetas de entrada, proximidad, etc., y de las identificaciones que porta el personal que trabaja en el Hospital

- El contratista lleva un registro adecuado para la emisión de autorizaciones especiales para el tránsito de visitantes admitidos para distintas áreas del Hospital que no sean de acceso público, según características y modalidades establecidas por la Entidad estatal competente.
- El contratista mantiene las salidas de emergencia y accesos libres en caso de condiciones meteorológicas excepcionales, incendio o temblor, o cualquier otro incidente expresamente establecido por la Entidad estatal competente.
- El contratista implementa procedimientos de prevención de ingreso de elementos que resulten sospechosos o ajenos a las funciones del Hospital y que presenten probabilidad de riesgo.
- El personal del servicio de Seguridad y Vigilancia revisa toda la correspondencia que ingresa al edificio a fin de prevenir atentados por medio de la utilización de artefactos explosivos ocultos
- El personal del servicio de Seguridad y Vigilancia revisa todo objeto personal, paquete y maleta o maletín que resulte sospechoso, que usuarios y/o personal lleve al entrar o al salir de la Unidad Hospitalaria
- El contratista controla la entrada y salida de elementos o equipos que son ingresados al Hospital por parte de visitantes, de subcontratistas o personas ajenas al mismo, registrando los mismos en el sistema de control informático.
- El contratista controla la salida de elementos o equipos propios del Hospital que son retirados del edificio por algún motivo justificado y autorizado por el responsable del mismo, registrándolo en el sistema de control informático, para su seguimiento, control y garantía de retorno.
- El servicio de Seguridad y Vigilancia se encarga de recibir los objetos perdidos dentro de las instalaciones y de contactar al propietario si el mismo está identificado a fin de ser reintegrado.
- Los objetos perdidos son guardados en custodia hasta que sean retirados o reclamados por sus propietarios o en su defecto, durante un plazo mínimo de dos meses, procediendo luego del mismo a realizar las acciones acordadas oportunamente con la Entidad estatal competente
- El Servicio de Seguridad y Vigilancia es responsable de la gestión y custodia del tablero de llaves del edificio, estando a su cargo la apertura y cierre de las puertas del edificio según los procedimientos establecidos en el correspondiente Manual de Operación del Servicio No objetado
- El contratista implementa patrullajes y rondas de seguridad, frecuentes y aleatorias, que incluyan todo los espacios del Hospital interiores y exteriores, de acuerdo al Programa de Rutinas No objetado del Servicio
- El Personal de Seguridad y Vigilancia controla la circulación de menores y recién nacidos en todo el ámbito del Hospital
- El Personal de Seguridad y Vigilancia deniega la circulación y el acceso de personas a las zonas restringidas de no tener autorización o justificación.
- El contratista reporta al CENTRO DE CONTROL la falta o deterioro que verifique en equipos contra incendios o cualquier evidencia de daño o riesgo de los bienes del inmueble
- El contratista verifica en las rondas o patrullajes, el estado de las vías de escape (puertas, escaleras, etc.) para evacuación de incendios y registra y reporta los hechos relevantes observados al CENTRO DE CONTROL.
- El Servicio de Seguridad y Vigilancia cuenta con los planos de distribución del equipamiento médico y no médico dentro del Hospital actualizados, provistos por el

Servicio de Mantenimiento

- El personal de Seguridad y Vigilancia verifica mensualmente que todo el equipamiento médico y no médico se encuentre debidamente identificado con los elementos del sistema de control convenidos (chips, otros,) que impidan su hurto o actúen en caso de trasladarse equipos no autorizados, desde y hacia áreas no correspondientes o no identificadas a tal fin
- El personal de Seguridad y Vigilancia lleva registro preciso de los movimientos de todo el equipamiento médico y no médico
- En caso de incidentes por parte de los usuarios del Hospital, el personal de Seguridad y Vigilancia pone en práctica, en primera instancia, políticas de disuasión.
- Ante acciones que atenten contra la seguridad de las instalaciones, equipamientos o quebrantamientos disciplinarios o de conductas, que afecten la operación del Hospital, las actividades o la integridad de los pacientes, visitantes, personal y otros usuarios, se da aviso inmediatamente al Responsable del Hospital a fin de que solicite la presencia de la fuerza policial o quien corresponda, según los procedimientos de relación y cooperación establecidos.
- El Personal de Servicio de Seguridad y Vigilancia atiende el 100% de los incidentes según lo establecido en su Manual de Operación y el correspondiente Plan de Acción y Programa no objetados.
- El contratista capacita, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses) a todo el personal de Seguridad y Vigilancia para la detección, alerta temprana de emergencia y puesta en práctica de los protocolos establecidos en el correspondiente Programa de Emergencia y Protección Civil no objetado.
- El contratista garantiza la participación activa del Personal de Seguridad y Vigilancia en los simulacros de respuesta ante la totalidad de eventos (Desastres, Incendios, Emergencias, etc.), que así lo requieran, establecidos en el Programa de Emergencia y Protección Civil no objetado.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica incumplimiento de lo establecido en el Plan de Acción no objetado, que garantiza la Seguridad de las personas y Bienes del Edificio y que integra el Manual de Operación del Servicio • Cuando el personal de Servicio no colabora en la creación y mantenimiento de un ambiente seguro tendiente a proteger los derechos de todas las personas, pacientes, visitantes, acompañantes, personal proveedores que acceden al hospital • Cuando el contratista no cuenta con personal de Seguridad permanente en espacios establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el personal de Seguridad y Vigilancia no cumple con los horarios establecidos y/o no permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado • Cuando el contratista no controla y/o no registra los movimientos de entrada y salida de personas y/o vehículos a través de los accesos del Hospital • Cuando el contratista no controla el ingreso y egreso de personas verificando de ser necesario, la identificación o la indicación de la cita médica • Cuando el Personal del contratista no controla el ingreso y

	egreso de menores y recién nacidos en todo el ámbito del Hospital • Cuando el Personal del contratista no controla el movimiento de visitantes en cuanto a horarios de ingreso, salida y permanencia • Cuando el Personal del contratista no asegura que todos los visitantes desalojen el sitio a la hora establecida por el Hospital. • Cuando el contratista no colabora con la Administración del Hospital en el control de acceso del personal verificando la identificación del personal que ingresa mediante la revisión de todos los pases de seguridad, las tarjetas de entrada, proximidad, etc., y de las identificaciones que porta el personal que trabaja en el Hospital • Cuando el contratista no lleva un registro adecuado para la emisión de autorizaciones especiales para el tránsito de visitantes admitidos para distintas áreas del Hospital que no sean de acceso público, según características y modalidades establecidas por la Entidad estatal competente. • Cuando se verifica que el contratista no mantiene las salidas de emergencia y accesos libres en caso de condiciones meteorológicas excepcionales, incendio o temblor, o cualquier otro incidente expresamente establecido por la Entidad estatal competente. • Cuando no se implementan procedimientos de prevención de ingreso de elementos que resulten sospechosos o ajenos a las funciones del Hospital y que presenten probabilidad de riesgo. • Cuando no se revisa toda la correspondencia que ingresa al edificio a fin de prevenir atentados por medio de la utilización de artefactos explosivos ocultos • Cuando no se revisa todo objeto personal, paquete y maleta o maletín que resulte sospechoso, que usuarios y/o personal lleve al entrar o al salir de la Unidad Hospitalaria • Cuando el contratista no controla la entrada y salida de elementos o equipos que son ingresados al Hospital por parte de visitantes, de subcontratistas o personas ajenas al mismo, registrando los mismos en el sistema de control informático. • Cuando no se controla la salida de elementos o equipos propios del Hospital que son retirados del edificio por algún motivo justificado y autorizado por el responsable del mismo, registrándolo en el sistema de control informático, para su seguimiento, control y garantía de retorno. • Cuando el servicio de Seguridad y Vigilancia no recibe los objetos perdidos dentro de las instalaciones y/o no contacta al propietario si el mismo está identificado a fin	

		de ser reintegrado. • Cuando los objetos perdidos no son gestionados como se establece en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el Servicio de Seguridad y Vigilancia no gestiona y/o custodia el tablero de llaves del edificio, y/o no se hace cargo de la apertura y cierre de las puertas del edificio según los procedimientos establecidos en el correspondiente Manual de Operación del Servicio No objetado • Cuando no se realizan patrullajes y rondas de seguridad en acuerdo con lo establecido en el Manual de Operación del Servicio No Objetado. • Cuando el Personal de Seguridad y Vigilancia no controla la circulación de menores y recién nacidos en todo el ámbito del Hospital • Cuando el personal del servicio no controla el acceso a las zonas restringidas • Cuando el contratista no reporta al CENTRO DE CONTROL la falta o deterioro que verifique en equipos contra incendios o cualquier evidencia de daño o riesgo de los bienes del inmueble • Cuando el contratista no verifica en las rondas o patrullajes, el estado de las vías de escape (puertas, escaleras, etc.) para evacuación de incendios y/o no registra y/o no reporta los hechos relevantes observados al CENTRO DE CONTROL. • Cuando el servicio no cuenta con los planos de distribución del equipamiento médico y no médico dentro del Hospital actualizados, provistos por el Servicio de Mantenimiento • Cuando no se verifica mensualmente que todo el equipamiento médico y no médico se encuentre debidamente identificado con los elementos del sistema de control convenidos (chips, otros,) que impidan su hurto o actúen en caso de trasladarse equipos no autorizados, desde y hacia áreas no correspondientes o no identificadas a tal fin • Cuando el servicio no lleva registro preciso de los movimientos de todo el equipamiento médico y no médico • Cuando en caso de incidentes por parte de los usuarios del Hospital, el personal de Seguridad y Vigilancia no pone en práctica, en primera instancia, políticas de disuasión. • Cuando el personal del servicio no da aviso al Responsable del Hospital ante los eventos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el Personal de Servicio de Seguridad y Vigilancia no atiende el 100% de los incidentes según lo establecido en su Manual de Operación y el correspondiente Plan de Acción y Programa no objetados. • Cuando el contratista no capacita, como mínimo	

	trimestralmente (cada 3 meses) a todo el personal de Seguridad y Vigilancia para la detección, alerta temprana de emergencia y puesta en práctica de los protocolos establecidos en el correspondiente Programa de Emergencia y Protección Civil no objetado. • Cuando el contratista no garantiza la participación activa del Personal de Seguridad y Vigilancia en los simulacros de respuesta ante la totalidad de eventos (Desastres, Incendios, Emergencias, etc.), que así lo requieran, establecidos en el Programa de Emergencia y Protección Civil no objetado.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando no se cumple estrictamente con los horarios establecidos, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando no se cumplen con exactitud los procedimientos establecidos pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando se cuenta con los planos de distribución del equipamiento dentro del edificio, pero los mismos no están actualizados. - Cuando no se verifica mensualmente que la totalidad del equipamiento se encuentre debidamente identificado con los elementos del sistema de control, pero no se registran incidentes con los mismos. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple con lo establecido para el funcionamiento y gestión de los Sistemas Tecnológicos de Seguridad en el Manual de Operación del Servicio, el Programa de Gestión asociado no objetado y con todo otro requerimiento establecido en el contrato.
- El contratista cumple con la operación continua del 100% de los equipos y Sistemas Tecnológicos de Seguridad instalados en el Edificio
- El Servicio de Seguridad y Vigilancia cuenta con un Responsable permanente**,** de acuerdo a los horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, a cargo de los mismos
- El Servicio de Seguridad y Vigilancia almacena lo grabado en el CCTV por lo menos durante 6 meses, o durante el lapso establecido en las Bases y sus Anexos contractuales en cumplimiento de la Normativa Legal vigente

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con lo establecido para el funcionamiento y gestión de los Sistemas Tecnológicos de Seguridad en el Manual de Operación del Servicio, el Programa de Gestión asociado no objetado y con todo otro requerimiento establecido en el contrato. • Cuando el personal del servicio no opera en forma continua los equipos y Sistemas Tecnológicos de Seguridad instalados en el Edificio • Cuando el contratista no cuenta con un responsable permanente de acuerdo a los horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas • Cuando el contratista no almacena lo grabado en el CCTV, según lo establecido en el Punto **EVALUACIONES DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando el responsable del servicio no cumple estrictamente con los horarios establecidos, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando no se cumplen con exactitud los procedimientos establecidos pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE REGISTRO Y REPORTE DE INCIDENTES	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista registra y reporta al CENTRO DE CONTROL y al Responsable designado por la Entidad estatal competente, todos los incidentes de seguridad contra los usuarios, instalaciones, equipos e infraestructura, que se produzcan dentro del Hospital • El Servicio de Seguridad y Vigilancia lleva un registro actualizado de todo el personal que trabaja en el Edificio, especificando, entre otros datos: - Apellido y nombre - Cargo o clase de función y lugar de trabajo - Fechas de altas y bajas - Nº de Identificación • El contratista emite un reporte y registro diario de incidentes conteniendo todos los hechos, sucesos relevantes ocurridos en el Edificio y reportados al CENTRO DE CONTROL • El contratista da aviso al CENTRO DE CONTROL y al Responsable designado por la Entidad estatal competente y emite un reporte inmediato de incidentes graves, hechos, sucesos, que se consideren delitos, situaciones conflictivas que afecten la operación o la integridad de cualquier persona o usuario del Hospital	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no registra ni reporta al CENTRO DE CONTROL y al Responsable designado por la Entidad estatal competente, todos los incidentes de seguridad contra los usuarios, instalaciones, equipos e infraestructura, que se produzcan dentro del Hospital • Cuando el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia no lleva un registro actualizado de todo el personal que trabaja en el Edificio, especificando, entre otros datos los detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** • Cuando el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia no emite un reporte y registro diario de incidentes conteniendo todos los hechos, sucesos relevantes ocurridos en el Edificio y reportados al CENTRO DE CONTROL • Cuando el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia no da aviso al CENTRO DE CONTROL y ni al Responsable designado por la Entidad estatal competente ni emite un reporte inmediato de incidentes graves, hechos, sucesos, que se consideren delitos, situaciones conflictivas que afecten la operación o la integridad de cualquier persona o usuario del Hospital
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Que los incidentes no informados o registrados sean

	leves o no afecten la seguridad del Hospital - Que los informes o registros no estén completos o actualizados pero esto no afecte la prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85% • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Seguridad y Vigilancia obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control

	no se registran en el centro de control en el tiempo establecido • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control • Cuando aun implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica incidentes de seguridad de las personas o bienes de la Entidad • Cuando los resultados de las Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIE**NTO no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción y/o resultados de análisis requeridos, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.

• El Servicio de Seguridad y Vigilancia, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El Servicio de Seguridad y Vigilancia atiende el 100% de los solicitudes de servicio caracterizadas como "emergencias" vehiculizadas a través del centro de control, un lapso no mayor a 5 minutos • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracia, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como "emergencias" vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor a 5 minutos • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Correctivos **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuente, con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Seguridad y Vigilancia ante acontecimientos imprevistos • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente y/o no cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los

	Procedimientos de Contingencia **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Contingencia
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Seguridad y Vigilancia					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		**%**	**ÁREAS SELECCIONADAS**		
TOTALIDAD DE SECTORES Y PROCESOS DEL SERVICIO					
NO CONFORMIDADES ANTERIORES					
TOTAL		**100**			
CRITERIOS DE PUNTAJE					
0: NO CONFORMIDAD		**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**		**20: CONFORMIDAD TOTAL**	
PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **Nota: Se siguen los criterios establecidos**			**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**

	en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD		
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD.

Planilla de No Conformidad Servicio de Seguridad y Vigilancia				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.8 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas**, para Edificaciones de Salud (Hospitales)

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas**

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales)**
- **Manual de Operación del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al

Reporte Mensual Desempeño y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas No Objetado.
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Presente Documento:
  - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas No Objetado.
  - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Controles hace posible que al menos una vez por mes, todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato hayan sido chequeados.

En las inspecciones se incluyen los sectores observados como **"no conformes"** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas.

Nota:

Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente **abarca el 100 % de los Sectores y Rutinas** involucrado en la prestación de este Servicio.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del Proceso de Seguimiento y Control

20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITA	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del Servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO DE

FUNCIONARIOS, PACIENTES Y VISITA	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas. • El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente. • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad

	estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente.
• El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados:
  • Organigrama Funcional del Servicio
  • Plantilla de Personal
  Conteniendo como mínimo:
  • Nombre del Cargo
  • Datos del Personal
  • Cantidad
  • Turnos de Trabajo
  • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
• El personal del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas trabaja de manera conjunta, coordina y planificada previamente por razones de seguridad, con el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia.
• El contratista provee un Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico.
• El personal del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento cumple con los siguientes requerimientos:
  • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente)
  • Contar con Registro de Capacitación actualizado y demostrar conocimiento del

Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida. • Portación de equipo autorizado para la correcta prestación del servicio • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Calzado de seguridad	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior. • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades que realiza el personal de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas y el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de Prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Consumibles, Herramientas, Equipos, Vehículos de traslado y vigilancia, Sistemas de comunicación (onda corta, radio, teléfonos móviles, Sistemas tecnológicos de Seguridad*(mecanismos de control de accesos, barreras automáticas, máquinas expendedoras de boletos, cajeros para pago de estacionamiento, si corresponde), sistema de impresión de permisos, entre otros, necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Estándares Específicos, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente. • El Servicio de Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control. • El contratista cuenta con Listado de Insumos, Herramientas, Sistemas de Comunicación y Equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, para el Servicio.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Consumibles, Herramientas, Equipos, Vehículos de traslado y vigilancia, Sistemas de comunicación, sistema de impresión de permisos, entre otros, necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control. • Cuando la el Servicio no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de Prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. • Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE CONTROL Y REGISTRO DE ACCESOS	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento es asistido por el Servicio de Seguridad y Vigilancia en lo concerniente a la seguridad de las personas y vehículos en los sectores de estacionamiento y en los puestos de control de ingreso y egreso vehicular. • El contratista asegura la implementación de un sistema de control de los accesos al estacionamiento de funcionarios, pacientes, visitas, proveedores y otros usuarios autorizados, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico. • El contratista registra los datos (del Conductor, del vehículo, horario de ingreso y salida, etc. y todo otro requerimiento establecido en el contrato) de todos los vehículos que entran y salen del o los sectores de estacionamiento. • El personal del servicio orienta a los usuarios en cuanto al tránsito dentro de las áreas de estacionamiento, indicando movimientos permitidos y espacios donde estacionar.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el personal del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas no cumple con las recomendaciones sugeridas por el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia concerniente a la seguridad de las personas y/o vehículos. • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del sistema de control de los accesos al estacionamiento del personal, visitantes, proveedores y otros usuarios autorizados, de manera tal que afecte la calidad del Servicio. • Cuando el sistema de control de accesos no cubra los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato. • Cuando no se registren los datos requeridos establecidos en las Bases y Anexos, de todos los vehículos que entran y salen de los sectores de estacionamiento. • Cuando el personal del servicio no realice las tareas de orientación a los usuarios en cuanto al tránsito dentro de las áreas de estacionamiento.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de Prestación del servicio. **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del sistema de control de los accesos al estacionamiento pero esto no afecta la calidad del Servicio. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista garantiza la operación de los sistemas de entrada y salida al estacionamiento, durante todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico.
• El contratista garantiza la gestión de un tránsito fluido dentro de los sectores de estacionamiento con el objetivo de que no se produzcan demoras en la entrada, salida y dentro de los mismos, especialmente en los horarios de ingreso y egreso de personal.
• El contratista garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a persona con capacidades diferentes, embarazadas, adultos mayores
• El contratista garantiza la disponibilidad permanente, y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a Ambulancias, como así también que la entrada y salida de estos vehículos permanezca libre de obstáculos.
• El contratista garantiza la disponibilidad y el correcto usos de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a vehículos considerados de emergencia: Bomberos, Policía, Servicios Públicos,
• El contratista asegura la correcta y clara señalización de los accesos, de las rutas de circulación, de los cajones o espacios de estacionamiento.
• El contratista asegura que los espacios de estacionamiento sean seguros y estén libres de obstrucciones.
• El contratista asegura que las Áreas designadas como áreas de “No estacionarse” u otras que restrinjan el estacionamiento de vehículos, se mantengan libres de automóviles no autorizados u otras obstrucciones.
• El contratista asegura y controla la capacidad del estacionamiento a fin de no rebasar sus límites.
• El contratista se encarga de la emisión de los permisos de estacionamiento al personal autorizados por la Entidad estatal competente
• El contratista garantiza, si así corresponde, la puesta en práctica del sistema de cobro, recolección de cuotas y regulaciones de estacionamiento adoptadas por la Entidad estatal competente en las correspondientes El contrato
• El contratista asegura que los cargos y regulaciones de estacionamiento, incluyendo la política de boletos perdidos, sean claramente notificados a los usuarios en todas las entradas a las áreas de estacionamiento y en los lugares de pago, en cumplimiento de las pautas establecidas en el contrato
• El contratista implementa las políticas acordadas con la Entidad estatal competente con respecto a:
  • Remoción de obstrucciones
  • Aplicación de multas o penalizaciones por estacionarse en lugares prohibidos
  • Aplicación de multas o penalizaciones por boletos perdidos
• El contratista proporciona a la Entidad estatal competente un reporte mensual que incluye como mínimo la siguiente información:
  • Venta de boletos para cada categoría en su caso (si corresponde)
  • Permisos emitidos y reclamados
  • Incidentes de todo tipo ocurridos dentro del o las área/s de estacionamiento

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica la falta de correcta operación en los turnos y horarios de los sistemas de entrada y salida al estacionamiento. • Cuando el personal del servicio no organiza el tránsito de forma que se pueda evitar que se produzcan demoras en la entrada y salida de los vehículos. • Cuando no se garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a personas con capacidades diferentes, embarazadas, adultos mayores. • Cuando no se garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a Ambulancias • Cuando no se garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a vehículos considerados de emergencia: Bomberos, Policía, Servicios Públicos • Cuando la señalización de las rutas de circulación, cajones o espacios de estacionamiento no sea correcta o clara. • Cuando se encuentren obstrucciones en los espacios de estacionamiento. • Cuando se encuentren vehículos no autorizados u otras obstrucciones estacionados en áreas designadas como áreas de "no estacionarse". • Cuando el estacionamiento rebase sus límites. • Cuando se produzcan demoras en la tarea de emisión de permisos. • Cuando no se cumpla con la puesta en práctica del sistema de cobro, recolección de cuotas y regulaciones de estacionamiento adoptadas por la Entidad estatal competente en las correspondientes El contrato. • Cuando no se encuentren claramente notificados a los usuarios los cargos y regulaciones de estacionamiento, incluyendo la política de boletos perdidos, en todas las entradas a las áreas de estacionamiento y en los lugares de pago. • Cuando el contratista no implementa las políticas acordadas con la Entidad estatal competente detalladas anteriormente, respecto a la remoción de obstrucciones y la aplicación de multas y penalizaciones. • Cuando el contratista no proporcione el informe mensual a la Entidad estatal competente o el mismo sea carente de la información mínima requerida para este informe.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **<u>Nota</u>:** El evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Que las demoras sean pequeñas en los horarios

	de entrada y salida del personal pero que el tránsito sea fluido. • Que se verifique la existencia de autos estacionados en lugares no apropiados, pero esto no afecte la calidad general del Servicio • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RUTINAS DE MANTENIMIENTO	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El personal del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y visitas, verifica el estado de mantenimiento y aseo de los elementos que conforman la infraestructura, instalaciones, espacios verdes y exteriores, de las áreas de estacionamiento, tales como: • Pavimentos • Cordones y veredas • Demarcación de solados • Iluminación • Señalización • Limpieza • Equipamiento • Sistemas de seguridad • Vegetación del sector El personal del servicio reporta las fallas de Mantenimiento y/o Aseo al CENTRO DE CONTROL para que éste gestione las reparaciones correspondientes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando personal del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y visitas, no verifique o reporte el mal estado de mantenimiento y aseo de los elementos que conforman la infraestructura, instalaciones, espacios verdes y exteriores, de las áreas de estacionamiento.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Que la falla no se pueda detectar a simple vista • Que se encuentre en áreas lejanas de las correspondientes para realizar las tareas de Manejo de Tránsito y Mantenimiento • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la

	calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en el período pre operativo, en función del Proyecto Definitivo, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programas de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas. • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 75%. • Se verifica que el contratista implementa en forma oportuna, eficiente, eficaz y segura la operación y administración del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas. • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas, obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 75%.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Manejo de

	Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas. • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido. • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido. • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control. • Cuando aun implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica falta de calidad del Servicio. • Cuando los resultados de los análisis y/o Encuestas de Satisfacción no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción y Análisis requeridos no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos	
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control. **Nota:** El evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción y/o resultados de análisis requeridos, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Control	

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el

correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas atiende el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como "emergencias" vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor a 15 minutos. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracia, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como "emergencias" vehiculizadas a través del centro de control y/o no lo haga en el tiempo establecido. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos **<u>Nota:</u>** El evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos. • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos

	Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento ante acontecimientos imprevistos. • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas. • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. • Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes.
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente y/o cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución. • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia. • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia **Nota:** El evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Contingencia
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.
Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento de Funcionarios, Pacientes y Visitas					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		**%**	**ÁREAS SELECCIONADAS**		
a. SECTORES / PROCESOS		**100**			
b. NO CONFORMIDADES ANTERIORES					

CRITERIOS DE PUNTAJE		
0: NO CONFORMIDAD	**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**	**20: CONFORMIDAD MÁXIMA**

PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **Nota:** Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	

SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.9 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio de entretenimiento

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Entretenimiento**, para Edificaciones de Salud (Hospitales).

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de prestación del servicio de Entretenimiento

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales)**
- **Manual del Servicio de Entretenimiento No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Entretenimiento No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha

información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.

- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual de Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Entretenimiento No Objetado.
- Planilla de Evaluación Mensual. Punto: **Modelo General de Planillas de Evaluación** del presente Documento.
    - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Entretenimiento
    - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por mes, todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato hayan sido chequeados.

En las inspecciones se incluyen los sectores observados como **"no conformes"** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios.

Nota:
Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente **abarca el 100 % de los Sectores y Rutinas** involucrado en la prestación de este Servicio.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Control y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas, o desactualizadas. • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Entretenimiento, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del Proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Entretenimiento.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes. • Cuando se verifique un riesgo real en materia de bioseguridad y/o seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de bioseguridad y/o seguridad y riesgo ocupacional.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en bioseguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta en función de las actividades y/o programa de actividades recreativas, de carácter lúdico y educativo por grupo etario y adaptado a las capacidades de los pacientes, visitantes, funcionarios y personal, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Entretenimiento. • El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Entretenimiento.

• El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente. • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Entretenimiento.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales o usuarios a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Entretenimiento. • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Entretenimiento. • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Entretenimiento.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
 	
• El contratista provee Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente
• El contratista cuenta con los siguientes Documentos no objetados:
  • Organigrama Funcional del Servicio
  • Plantilla de Personal
  Conteniendo como mínimo:
  • Nombre del Cargo
  • Datos del Personal
  • Cantidad
  • Turnos de Trabajo
  • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
• El contratista provee un Servicio Entretenimiento, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico.
• El personal del servicio de Entretenimiento cumple con los siguientes requerimientos:
  • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización específica establecida por Normativa Legal vigente)
  • Contar con Registro de Capacitación actualizado y demostrar conocimiento del Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas.
  • Uso de Uniforme, en óptimo y permanente estado de limpieza.
  • Uso de Identificación establecida
  • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.
  • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio. • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando se verifique que el personal del servicio de Entretenimiento no cubre todos los turnos y horarios establecidos. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, etc. detallados en el apartado anterior.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los

	siguientes: • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Insumos, Equipamiento, Mobiliario, Sistemas de comunicación, Sistemas audiovisuales, etc., necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente
• El contratista provee entre otros y sin limitarse el siguiente equipamiento y mobiliario:
  • Mesas y sillas de tamaños adecuados
  • Muebles para guardado de juegos para niños y adultos, juguetes y material didáctico
  • Bibliotecas
  • Hemeroteca
• El contratista provee y renueva periódicamente entre otros los siguientes insumos y elementos:
  • Variedad de Material didáctico acorde a cada grupo etario
  • Variedad de Juegos acorde a cada grupo etario
  • Variedad de Juegos de mesa acorde a cada grupo etario
  • Variedad de Materiales de dibujo, lápices, cuadernos
  • Variedad de Libros acorde a cada grupo etario (niños, adultos)
  • Variedad de revistas acorde a cada grupo etario (niños, adultos)
  • Colchonetas para juego de niños y/o descanso de distintos tamaños
• El Servicio de Entretenimiento está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se verifica suficiente cantidad de Uniformes, Insumos, Elementos, Equipamiento, Mobiliario, Sistemas de comunicación, Sistemas Audiovisuales, necesarios detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**, para realizar las tareas

	del Servicio • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: ○ Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. ○ Cuando los elementos, elEquipamiento y Mobiliario utilizadono están en óptimas condiciones, pero esto no afecta la calidad del servicio. ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RUTINAS DE PRESTACIÓN PARA EL SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El personal del servicio cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado en plena disposición para la prestación de la tarea específica • El personal del servicio cumple con el Programa de entretenimiento, de actividades recreativas, de carácter lúdico y educativo por grupo etario y adaptado a las capacidades de los pacientes adultos y pediátricos, visitantes, funcionarios y personal , que incluye: • Entrega en Préstamo y recepción o recolección de: - Libros o revistas acordes al grupo etario - Diferentes tipos de juegos - Elementos de dibujos o expresión estética: hojas, lápices, otros • Organización de actividades de entretenimiento, lúdicas grupales o individuales: - Información e Invitación a los visitantes, pacientes adultos y/o pediátricos y a sus familiares a participar en las actividades recreativas - Asistencia o guía a los niños y/ o adultos en los distintos tipos de juegos - Lectura de libros, como actividad grupal o individual, organizada o solicitada - Proyección de películas o programas de entretenimiento y/o educativos, por

el circuito cerrado de TV
- Organización y gestión de representaciones teatrales
- Acompañamiento y guía a los niños o adultos, pacientes, visitantes o funcionarios en las distintas actividades recreativas

- El contratista presta el Servicio de Entretenimiento a todos los visitantes, pacientes adultos y pediátricos ambulatorio o internados del Hospital que lo deseen y estén habilitados por el personal asistencial
- El contratista se asegura de que los pacientes pediátricos que sean trasladados al área de entretenimiento, si la hubiere, estén acompañados por algún familiar, por personal asistencial o responsable autorizado
- El personal del servicio desarrolla las actividades recreativas en un ambiente de cordialidad
- El personal del servicio de Entretenimiento cumple con la atención constante de los visitantes, pacientes niños y adultos y garantiza su seguridad durante la prestación del servicio
- El personal del servicio responde a las inquietudes de los visitantes, pacientes pediátricos y adultos, sus familiares, funcionarios y personal, referidas a las actividades de entretenimiento, de ser solicitado.
- El personal del servicio solicita la asistencia del personal médico o de enfermería de producirse algún incidente o descompensación de algún paciente durante la realización de actividades recreativas
- El personal del servicio solicita a través del centro de control la asistencia en el área donde se efectúan las actividades, del personal del servicio de Mantenimiento de la Infraestructura, Instalaciones y Mobiliario, de ser necesario
- El personal del servicio solicita a través del centro de control la asistencia en el área donde se efectúan las actividades, del personal del servicio de Limpieza de ser necesario
- El personal del servicio verifica que los equipos audiovisuales, los sistemas de Circuito Abierto y Cerrado de TV, como las máquinas expendedoras de alimentos si las hubiera, se encuentran en correcto estado de funcionamiento, en todas aquellas áreas donde se desarrolla el Servicio de Entretenimiento, y de ser necesario solicita a través del centro de control la asistencia técnica del Servicio correspondiente
- El Personal de Servicio mantiene el buen estado de orden y limpieza de los distintos espacios y sectores del área donde se desarrollan las actividades de entretenimiento
- El Personal de Servicio mantiene los espacios y las zonas de paso, en el área donde se efectúan las actividades, libres de obstáculos (juegos, equipamiento, utensilios)
- El Personal de Servicio revisa periódicamente el material lúdico, libros, revistas y otros elementos utilizados por los usuarios del servicio y desecha aquellos que se encuentren en mal estado
- El personal del servicio promueve y mantiene una correcta higiene del equipamiento mueble e inmueble del área de entretenimiento
- El personal del servicio no permite el acceso a las áreas de entretenimiento de pacientes pediátricos, de personas extrañas y/o que no tengan relación con los niños o autorización documentada por parte de los padres
- El personal del servicio entrega a pedido elementos (libros, revistas, DVD,) solicitados en la salas de estar de personal o funcionarios
- El personal del servicio lleva un registro actualizado de los préstamos y devoluciones de los elementos entregados en préstamo (libros, revistas, juegos,) a visitantes, pacientes, personal, funcionarios
- El responsable del Servicio realiza la gestión de stock de material lúdico, didáctico, libros, revistas, equipamiento, juegos y otros elementos necesarios para la prestación

del Servicio de Entretenimiento • El contratista establece y mantiene sistemas y procedimientos digitalizados para comunicar, registrar y clasificar adecuadamente todos los incidentes que ocurran en el Servicio de Entretenimiento a Pacientes pediátricos	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado. • Cuando no se implementa el Programa de entretenimiento, de actividades recreativas, de carácter lúdico y educativo por grupo etario y adaptado a las capacidades de los pacientes adultos y pediátricos, visitantes, funcionarios y personal, detallado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** • Cuando el contratista no presta el Servicio de Entretenimiento a todos los visitantes, pacientes adultos y pediátricos ambulatorio o internados del Hospital que lo deseen y estén habilitados por el personal asistencial • Cuando el contratista reciba a pacientes pediátricos que sean trasladados al área de entretenimiento, si la hubiere, y los mismos no estén acompañados por algún familiar, por personal asistencial o responsable autorizado • Cuando el personal del servicio no presta la atención necesaria, constante y de excelencia y mantiene la seguridad de los pacientes niños y adultos durante la prestación del servicio. • Cuando el Personal del Servicio no responde a las inquietudes de los visitantes, pacientes pediátricos y adultos, sus familiares, funcionarios y personal, referidas a las actividades de entretenimiento, de ser solicitado. • Cuando el Personal del Servicio nosolicita la asistencia del personal médico o de enfermería de producirse algún incidente o descompensación de algún paciente durante la realización de actividades recreativas • Cuando el Personal del Servicio no solicita a través del centro de control la asistencia en el área donde se efectúan las actividades, del personal del servicio de Mantenimiento de la Infraestructura, Instalaciones y Mobiliario, de Técnicos capacitados para realizar tareas de reparación de los elementos utilizados o del Servicio de Limpieza de ser necesario • Cuando el Personal de Servicio no mantiene el buen estado de orden y limpieza en los distintos espacios y sectores de donde se desarrollan las actividades de entretenimiento. • Cuando el Personal de Servicio no mantiene los espacios y las zonas de paso libres de obstáculos (juguetes, equipamiento, utensilios) • Cuando el Personal del Servicio norevisa periódicamente el material lúdico, libros, revistas y otros elementos

	utilizados por los usuarios del servicio ni desecha aquellos que se encuentren en mal estado • Cuando el Personal del Servicio no promueve ni mantiene una correcta higiene del equipamiento mueble e inmueble del área de Entretenimiento • Cuando el personal del servicio permite el acceso al área de entretenimiento de pacientes pediátricos de personas ajenas al Servicio y/o que no tengan relación con los niños o autorización documentada por parte de los padres. • Cuando el Personal del Servicio no entrega elementos (libros, revistas, DVD,) solicitados en la salas de estar de personal o funcionarios • Cuando el contratista no establece ni mantiene sistemas y procedimientos digitalizados para comunicar, registrar y clasificar adecuadamente todos los incidentes que ocurran en el Servicio
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando alguna de las tareas descriptas en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** no se cumplan en su totalidad pero esto no implique poner en riesgo la seguridad de los pacientes, visitantes o funcionarios • Cuando el Personal de Servicio no revisa periódicamente el material didáctico pero el mismo se encuentre en estado aceptable y no dificulte el cumplimiento de las rutinas • Cuando el stock de material didáctico, equipamiento, juegos y elementos informáticos, no esté completo, pero esto no afecte la calidad de prestación del servicio • Cuando la base de datos con el registro de los préstamos y devoluciones de los elementos entregados (libros, revistas, juegos,) a visitantes, pacientes, personal, estén completos en su totalidad, pero esto no implique la pérdida de los mismos • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Primeros Auxilios.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan en función de las actividades y/o Programas del Servicio de Entretenimiento, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Entretenimiento. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Entretenimiento. • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%. • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción Mensuales oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Entretenimiento. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Entretenimiento obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Entretenimiento. • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido. • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control. • Cuando los resultados de las Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios. • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.**
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los

	Procedimientos de Control **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control y/o Encuestas de Satisfacción, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Entretenimiento • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Entretenimiento. • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Entretenimiento, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracia, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD	• Cuando los incumplimientos detectados son de

ACEPTABLE	características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Correctivos **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuente, con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Entretenimiento ante acontecimientos imprevistos. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan en función de las actividades y/o programa de actividades del Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Entretenimiento. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Entretenimiento. • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente y/o cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución. • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los

	esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Contingencia.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura.

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Entretenimiento					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		**%**	**ÁREAS/RUTINA SELECCIONADAS**		
TOTALIDAD DE PROCESOS Y ÁREAS					
NO CONFORMIDADES ANTERIORES					
TOTAL		**100**			

CRITERIOS DE PUNTAJE		
0: NO CONFORMIDAD	**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**	**20: CONFORMIDAD MÁXIMA**

PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **Nota:** Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**
CONDICIONES GENERAL. DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			

RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Entretenimiento				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.10 Manual de seguimiento y control de las prestaciones del servicio sala cuna y jardín infantil

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Sala Cuna y Jardín Infantil**, para Edificaciones de Salud (Hospitales).

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **implementación de los:**

- **Programas de Educación por niveles Etarios y Educativos**
- **Programa de prevención, control y atención de salud médico dental**
- **Programa de Alimentación**

Nota:

Los servicios de Seguimiento y Control del Mantenimiento de la Infraestructura e Instalaciones, Aseo, Limpieza general, Alimentación, Seguridad y Vigilancia y otros requeridos por el área según cada proyecto específico, para La Sala Cuna y Jardín

Infantil, son provistos por los Servicios respectivos cuyos Indicadores se encuentran definidos en el presente documento:

Servicio de Gestión de la Operación del Recurso Físico, Sus Sistemas, Instalaciones y equipos

Aseo, Control de plagas, Limpieza general y Gestión de Residuos Hospitalarios

Alimentación de Pacientes y Funcionarios y Cafetería

Seguridad y Vigilancia

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Salud (Hospitales)**
- **Manual del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control,** a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual de Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos,** integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio Sala Cuna y Jardín Infantil No Objetado.

- Planilla de Evaluación Mensual. Punto: **Modelo General de Planillas de Evaluación** del presente Documento.
    - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil
    - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por mes, todos los Sectores Funcionales y Procesos, cubiertos por el contrato, hayan sido chequeados.

En las inspecciones se incluyen los sectores observados como **"no conformes"** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios.

Nota:
Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente **abarca el 100 % de los Sectores y Rutinas** involucrado en la prestación de este Servicio.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Control y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas, o desactualizadas. • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Sala Cunas y Jardín Infantil, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del Proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de sala Cuna y Jardín Infantil.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes. • Cuando se verifique un riesgo real en materia de bioseguridad y/o seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de bioseguridad y/o seguridad y riesgo ocupacional.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en bioseguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta en función de las actividades y/o programa de actividades de la Sala Cuna y Jardín Infantil (Programa de Educación por Niveles, Programa de Prevención, Control y Atención de Salud Médico-Dental; Programa de Alimentación) de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de

implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente. • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista provee Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente, que incluye mínimamente:
  - Educadores(1 por sala)
  - Auxiliares de sala (1 cada 2 salas)
  - Técnicos docentes
  - Auxiliar de comedor, de manipulación de alimentos
  - Auxiliar general
- El contratista cuenta con los siguientes Documentos no objetados:
  - Organigrama Funcional del Servicio
  - Plantilla de Personal

  Conteniendo como mínimo:
    - Nombre del Cargo
    - Datos del Personal
    - Cantidad
    - Turnos de Trabajo
    - Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla
- El contratista provee un Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico.
- El personal del servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil cumple con los siguientes requerimientos:
    - Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización específica establecida por Normativa Legal vigente)
    - Contar con Registro de Capacitación actualizado y demostrar conocimiento del Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas.
    - Uso de Uniforme, de acuerdo a lo estipulado para docentes y auxiliares de escuelas públicas, en óptimo y permanente estado de limpieza.
    - Uso de Identificación establecida
    - Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene.
    - Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio. • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando se verifique que el Personal de Sala Cuna y Jardín Infantil no cubre todos los turnos y horarios establecidos. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, etc. detallados en el apartado anterior.
10.CONFORMIDAD	• Cuando los incumplimientos detectados son de

ACEPTABLE	características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Insumos, Equipamiento, Mobiliario, Sistemas de comunicación, teléfonos, etc., necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente
• El contratista provee entre otros y sin limitarse el siguiente equipamiento y mobiliario:
  • Cunas en tamaños adecuados
  • Mesas y sillas de tamaños adecuados
  • Equipamiento sala de amamantar
  • Muebles para cambiado de bebes
  • Bibliotecas
  • Equipamiento para áreas administrativas y salas de apoyo: escritorios, sillas, guardado
• El contratista provee entre otros los siguientes insumos y elementos:
  • Colchonetas para descanso de niños de distintos tamaños
  • Material didáctico acorde a cada grupo etario
  • Juegos didácticos, acorde a cada grupo etario
  • Computadoras
  • Materiales de enseñanza: libros, lápices, cuadernos
• El Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se verifica suficiente cantidad de Uniformes, Insumos, Equipamiento, Mobiliario, Sistemas de comunicación, teléfonos, necesarios detallados en el

	Punto EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO, para realizar las tareas del Servicio • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: - Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. - Cuando el Equipamiento y Mobiliario no están en óptimas condiciones, pero esto no afecta la calidad del servicio. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RUTINAS DE PRESTACIÓN PARA EL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDÍN INFANTIL - PRESTACIÓN DE RUTINAS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
• El contratista presta el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil a los hijos del personal del Hospital y sus madres sin discriminación alguna
• El contratista presta el Servicio de guarda y cuidado de niños hijos del personal del hospital también en la época de receso escolar
• El personal del servicio cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado.
• El personal de Sala Cuna y Jardín Infantil presta una atención de excelencia a los niños, sus madres o acompañantes en todo momento.
• El personal de Sala Cuna y Jardín Infantil recibe en un ambiente adecuado a las madres en el periodo de amamantamiento de los lactantes, y durante las visitas esporádicas que realicen.
• El personal del servicio implementa los Programas de Enseñanza por grupo etario y por nivel No Objetados, que incluyen:
  • Planificación de los programas de enseñanza
  • Definición del método de enseñanza
  • Utilización de programas y material didáctico de excelencia comprobada
  • Plan de desarrollo de habilidades y capacidades individuales de los niños
  • Control del aprendizaje, de la incorporación de hábitos, y de la evolución de los niños
• El personal del servicio presta atención constante y de excelencia de los niños y

mantiene su seguridad durante su permanencia en la Sala Cuna y Jardín Infantil.

- El Personal Docente del Servicio planifica y realiza reuniones informativas con los padres como mínimo, al inicio del ciclo anual, durante el mismo con una periodicidad no mayor a los 90 d, y al cierre del ciclo.
- El Personal Docente del Servicio está disponible para pactar entrevistas personales individuales con los padres cuando la situación de los niños lo requiera.
- El personal asistencial: Médicos pediatras, Psicólogos, Nutricionista, que prestan apoyo al Servicio, responde a las solicitudes de entrevistas informativas requeridas por los padres.
- El responsable del Servicio controla que se cumpla con el mantenimiento de la Infraestructura, Instalaciones y Mobiliario, como la Limpieza general y retiro de residuos a través de los encargados de los distintos Servicios prestados por la Contratista, gestionando los correctivos a través del centro de control de ser necesario.
- El responsable del Servicio gestiona e implementa el Programa de Salud Médica, Psicológica y Dental para los niños de la Sala de Cuna y Jardín Infantil, mediante la acción de médicos pediatras, psicólogos, enfermeras, nutricionistas y odontólogos de la Unidad Hospitalaria.
- El responsable del Servicio controla que se cumpla, con la periodicidad establecida, el seguimiento y control Médico, Psicológico y Dental de los niños de la Sala de Cuna y Jardín Infantil y su registro en la correspondiente historia clínica.
- El responsable del Servicio gestiona la provisión de alimentos que considere las raciones más apropiadas para cada grupo etario durante su estadía en la Sala de Cuna y Jardín Infantil en coordinación con el departamento de Nutrición Clínica del Hospital y el Servicio de Alimentación.
- El auxiliar de comedor, manipulador de alimentos del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil asiste al personal de Alimentación que acarrea las bandejas provenientes de la Cocina Central.
- El auxiliar de comedor, auxiliares docentes, del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil **asisten a** los niños para su alimentación.
- El Personal de Servicio mantiene el buen estado de orden y limpieza en los distintos espacios y sectores de trabajo.
- El Personal de Servicio mantiene los espacios y las zonas de paso libres de obstáculos (juguetes, equipamiento, utensilios)
- El Personal de Servicio revisa periódicamente el material didáctico y desecha aquellos que se encuentren en mal estado
- El personal del servicio promueve y mantiene una correcta higiene personal de los niños y su ropa durante su permanencia en la Sala de Cuna y Jardín Infantil.
- El personal del servicio asiste y acompaña a los niños en sus tareas de higienización y necesidades fisiológicas.
- El personal del servicio promueve y mantiene una correcta higiene del equipamiento mueble e inmueble de la Sala de Cuna y Jardín Infantil
- El Personal de Sala Cuna y Jardín Infantil no permite el acceso de personas ajenas al Servicio y/o que no tengan relación con los niños o autorización documentada por parte de los padres.
- No se permite el acceso y/o permanencia en el área de personas que sufran de alguna enfermedad susceptible de trasmitirse.
- El responsable del Servicio mantiene el stock de material didáctico, equipamiento, juegos y elementos informáticos para el Servicio de Casa Cuna y Jardín Infantil
    - El personal del servicio mantiene una base de datos con el registro preciso y actualizado de todos los niños que concurren a la Sala de Cuna y Jardín Infantil el cual incluye como mínimo:

- Nombres de los padres
- Cargo en el Hospital del o los padres
- Horario de trabajo en el Hospital del o los padres
- Nombre del Niño
- Edad
- Tiempo de permanencia del niño
- Sala, nivel educativo
- Otros

- El contratista establece y mantiene sistemas y procedimientos digitalizados para comunicar, registrar y clasificar adecuadamente todos los incidentes que ocurran en la Sala de Cuna y Jardín Infantil

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando no se preste el Servicio o se discrimine aa los hijos del personal del Hospital que requieran su incorporación a la Sala Cuna o Jardín Infantil. • Cuando el contratista no presta el Servicio de guardo y cuidado de niños hijos del personal del Hospital en época de receso • Cuando el contratista no cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado. • Cuando el personal de Sala Cuna y Jardín Infantil no presta la atención necesaria, constante y de excelencia y mantiene la seguridad a los niños, sus madres o acompañantes en todo momento • Cuando el personal de Sala Cuna y Jardín Infantil no recibe en un ambiente adecuado a las madres en el periodo de amamantamiento de los lactantes, y durante las visitas esporádicas que realicen. • Cuando el Personal del Servicio no implementa los Programas de Enseñanza por grupo etario y por nivel según lo detallado en el Punto EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO. • Cuando el Personal Docente del Servicio no realiza reuniones informativas con los padres, según lo detallado en el Punto EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO. • Cuando el Personal Docente del Servicio o el personal asistencial no esté disponible para pactar entrevistas personales individuales o grupales con los padres cuando la situación de los niños lo requiera o cuando los padres lo soliciten. • Cuando el responsable del Servicio no controla que se cumpla con el mantenimiento de la Infraestructura, Instalaciones y Mobiliario, como la Limpieza general y retiro de residuos a través de los encargados de los distintos Servicios prestados por la Contratista, gestionando los correctivos a través del centro de control de ser necesario. • Cuando el responsable del Servicio no gestiona ni implementa el Programa de Salud Médica, Psicológica y

	Dental para los niños de la Sala de Cuna y Jardín Infantil, mediante la acción de médicos pediatras, psicólogos, enfermeras, nutricionistas y odontólogos de la Unidad Hospitalaria. • Cuando el responsable del Servicio no controla que se cumpla, con la periodicidad establecida, el seguimiento y control Médico, Psicológico y Dental de los niños de la Sala de Cuna y Jardín Infantil y su registro en la correspondiente historia clínica. • Cuando el responsable del Servicio no gestiona la provisión de alimentos que considere las raciones más apropiadas para cada grupo etario durante su estadía en la Sala de Cuna y Jardín Infantil en coordinación con el departamento de Nutrición Clínica del Hospital y el Servicio de Alimentación. • Cuando el auxiliar de comedor, manipulador de alimentos del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil no asiste al personal de Alimentación que acarrea las bandejas provenientes de la Cocina Central. • Cuando el auxiliar de comedor, auxiliares docentes, del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil no asisten a los niños para su alimentación. • Cuando el Personal de Servicio no mantiene el buen estado de orden y limpieza en los distintos espacios y sectores de trabajo. • Cuando el Personal de Servicio no mantiene los espacios y las zonas de paso libres de obstáculos (juguetes, equipamiento, utensilios) • Cuando el personal del servicio no promueve ni mantiene la correcta higiene personal de los niños y su ropa durante su permanencia en la Sala de Cuna y Jardín Infantil. • Cuando el personal del servicio no asiste ni acompaña a los niños en sus tareas de higienización y necesidades fisiológicas. • Cuando el Personal del Servicio no promueve ni mantiene una correcta higiene del equipamiento mueble e inmueble de la Sala de Cuna y Jardín Infantil • Cuando el Personal de Sala Cuna y Jardín Infantil permite el acceso de personas ajenas al Servicio y/o que no tengan relación con los niños o autorización documentada por parte de los padres. • Cuando se permite el acceso y/o permanencia en el área de personas que sufran de alguna enfermedad susceptible de trasmitirse. • Cuando el contratista no establece ni mantiene sistemas y procedimientos digitalizados para comunicar, registrar y clasificar adecuadamente todos los incidentes que ocurran en la Sala de Cuna y Jardín Infantil	
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.	

	Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el Personal de Servicio no revisa periódicamente el material didáctico pero el mismo se encuentre en estado aceptable y no dificulte el cumplimiento del servicio • Cuando el stock de material didáctico, equipamiento, juegos y elementos informáticos, no esté completo, pero esto no afecte la calidad de prestación del servicio • Cuando la base de datos con el registro de los niños que concurren a la Sala de Cuna y Jardín Infantil no esté completos en su totalidad • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Primeros Auxilios.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan en función de las actividades y/o Programas Educativos y modalidad curricular por niveles de atención que contemple actividades extra programáticas acordes al nivel de educación, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85%. • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción Mensuales oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%.	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio Sala Cuna y Jardín Infantil.

	• Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido. • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control. • Cuando los resultados de las Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios. • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control y/o Encuestas de Satisfacción, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDIN INFANTIL
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil, atiende el 100% de las solicitudes de servicio

requeridas a través del centro de control.

- El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos.
  Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de Respuesta (Gracia, Rectificación o Provisional?) establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Correctivos **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando el contratista no cuente, con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicite los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil ante acontecimientos imprevistos.
- El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a

	prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descriptos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan en función de las actividades y/o programa de actividades de la Sala Cuna y Jardín Infantil, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil. • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	• Cuando el contratista no cuente y/o cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución. • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia. • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia **<u>Nota:</u>** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Contingencia.

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	• Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura.

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil					
FECHA:			**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR		**%**	**ÁREAS/RUTINA SELECCIONADAS**		
TOTALIDAD DE PROCESOS Y ÁREAS					
NO CONFORMIDADES ANTERIORES					
TOTAL		**100**			

CRITERIOS DE PUNTAJE		
0: NO CONFORMIDAD	**10: CONFORMIDAD ACEPTABLE**	**20: CONFORMIDAD MÁXIMA**

PROCESOS A CONTROLAR	**CONTROLES** **Nota:** Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	**PUNTAJE**	**OBSERVACIONES**
CONDICIONES GENERAL. DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			

RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	**PUNTAJE**		**PENALIDADES**	
SEGUIMIENTO	**OBSERVACIONES**			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		**RESPONSABLE:**	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

10. Consideraciones para el seguimiento de los indicadores ambientales

Los indicadores ambientales presentan ciertas características particulares pasa su definición y seguimiento, por lo cual, deben ser tenidos en consideración ciertos aspectos relativos a la definición de las líneas base, sistema de recolección de información, forma de cálculo y análisis de la información.

10.1.1 Definición de las líneas base para los indicadores

La línea base se define como el valor o umbral mínimo a igualar o superar para los distintos indicadores que constituyen el sistema de evaluación ambiental, certificación o, en nuestro caso, parte de los mecanismos de incentivos ambientales de los contratos APP. La consecución del objetivo de igualar o superar la línea base vendrá implícita en la definición del indicador.

La existencia de una línea base se fundamenta en la necesidad de facilitar el trabajo de valoración cuantitativa del impacto ambiental y uso de recursos naturales y la implantación y monitorización de las estrategias de reducción del mismo. Responde a la problemática que supone la heterogeneidad de posibles casos y escenarios que se pueden dar en cada edificio o infraestructura. Es por ello que la línea base puede variar en la escala espacial (nacional, regional o local) y en la escala temporal según la fase del ciclo de vida del edificio o infraestructura (Planeación y Diseño; Construcción; Operación y Mantenimiento; y Reversión y Desmantelamiento).

Resulta importante señalar la relación intrínseca que debe guardar la definición de la línea base con la práctica habitual de la industria concreta ("business as usual") que normalmente viene definida por la normativa y marco regulatorio. En muchos casos será la propia normativa la que defina los umbrales a igualar o superar, así como las distintas categorías que diferencian umbrales para el mismo parámetro. Por ejemplo, la normativa colombiana establecerá distintos umbrales en los parámetros de calidad físico-química del agua en función del contexto ambiental de la cuenca vertiente. En el ámbito del uso de recursos (agua energía y materiales), de la misma forma, la línea base puede variar en función del uso concreto de cada infraestructura, calidad ambiental y confort requeridos y las condiciones de climatología del lugar.

Por otro lado, cabe hacer referencia al posible uso de la normalización a distintas escalas. En el caso de LEED, por ejemplo, las líneas base se desarrollan atendiendo a los umbrales establecidos por las normas ASHRAE (American Society of Heating, Refrigerating, and Air-Conditioning Engineers). En este sentido, destaca la mejora continua de las líneas base en función de las actualizaciones de las normas ASHRAE.

En otros casos, la línea base puede definirse a través de un método autorreferente. Este método consiste en la elaboración de un escenario o edificio tipo no real en el que un edificio o infraestructura en circunstancias similares al caso de estudio (misma superficie, forma, climatología, organización… etc.) cumple con los valores límite definidos por la normativa. Posteriormente a la elaboración de dicho escenario, éste pasa a compararse con el caso de estudio para contrastar el cumplimiento del umbral del parámetro en cuestión.

Establecimiento cuantitativo vs. Cualitativo

Se establece una diferenciación entre dos posibles tipologías de línea base según el tipo de umbral. En el caso de establecer un umbral cuantitativo, se fija un valor numérico a igualar o superar a modo de requisito a cumplir. En el caso de establecer un requisito cualitativo, la condición de cumplimiento no estará definida por un valor

numérico, sino por la existencia o no de un elemento. Esta última tipología se aplica frecuentemente a la elaboración de planes y programas, en las que el requisito no es otro que su elaboración y cumplimiento, sin establecer un umbral.

10.1.2 Diseño del sistema de recogida de información para el seguimiento de indicadores ambientales

Los indicadores se componen de variables, las cuales son en realidad información obtenida de datos que a su vez se obtienen de mediciones, registros, inventarios, análisis, entre otros; los datos se convierten en información cuando aportan significado, relevancia y entendimiento, en un tiempo y lugar específico. Lo que puede ser información para una persona o entidad puede ser simplemente irrelevante para otra. El principal desafío de la evaluación y planificación es separar los datos que tienen sentido y aportan información, para asegurarse de que el análisis se realice basado en la mejor información disponible.

Es importante que el concesionario o contratista maneje un sistema de recolección de información, que consistirá de mecanismos que permitan recolectar los datos necesarios para poder obtener información, las variables que permiten calcular los indicadores, de igual manera servirán para soportar la gestión realizada en el cumplimiento de los requisitos contemplados para cada uno de los ejes temáticos.

El sistema de recolección de información depende del tipo de indicador, ya que si este es cuantitativo, cualitativo, de gestión, de servicio o de mejora continua, varía la información y la forma en que se requiere.

Los mecanismos que se proponen para recolectar la información que permitirá realizar seguimiento al estado de cumplimiento del indicador con respecto a la meta establecida, a la gestión realizada para lograr el cumplimiento de las metas y las acciones de mejora para gestionar posibles desvíos que no permiten alcanzar las metas, son los siguientes:

a. **Informes de desempeño ambiental y sostenibilidad**: son informes que presentan el desempeño operacional de las empresas concesionarias y sus contratistas, en gestión ambiental y sostenibilidad, con base a los indicadores propuestos para cada una de las etapas del proyecto, las fórmulas de cálculo de indicadores y los documentos soporte con periodicidad anual.
b. **Los informes de desempeño:** deben ser documentos que contengan toda la gestión realizada por el contratista en el periodo reportado, teniendo como finalidad el cumplimiento de los indicadores aplicables. Debe contener

actividades de obra realizadas, empresas contratistas involucradas, gestión realizada para lograr el cumplimiento de cada uno de los indicadores, gráficas que evidencien el comportamiento de la medición con respecto a la meta para cada indicador, tablas de datos comparativas con registros de medición y parámetros normativos, formatos utilizados para toma de datos, facturas de compra, cumplimiento de los programas de medición, seguimiento y reducción propuestos en la fase de planeación y diseño, planes de acción diseñados para lograr el cumplimiento de las metas que no consiguieron en los periodos para especificaciones técnicas de los equipos o tecnologías adquiridas para medición y reducción en el consumo de uso de agua y energía, certificados de calibración de los equipos que los requieran; y demás información que se considere necesaria para demostrar la gestión y el cumplimiento de cada uno de los indicadores.

c. **Documentos y registros**: Son archivos, formatos, informes, facturas de compra, certificados, entre otros que permiten verificar la gestión realizada para el cálculo o cumplimiento de un indicador determinado. Deben presentarse de acuerdo a la periodicidad que se establezca en el indicador y dentro de los informes de desempeño de la gestión ambiental y de sostenibilidad.

d. **Auditorías o inspecciones periódicas**: consisten en la verificación visual del cumplimiento de los parámetros y metas propuestos en los indicadores, al igual que sus mecanismos de medición. Las auditorias podrán realizarse cada vez que la entidad lo requiera, o podría definirse un cronograma donde se realice una visita por cada una de las etapas; otra razón para realizar una auditoría es el principio de precaución, que consiste en que si hay posibilidad o sospecha de una afectación al ambiente, se podrá realizar una inspección para verificar si efectivamente hay un riesgo para el medio ambiente.

   Como herramienta principal para realizar auditorías e inspecciones periódicas, deberá realizarse una lista de chequeo, a partir de la batería de indicadores y la hoja de vida de cada uno de ellos.

Periodicidad en la recogida y toma de datos

La periodicidad en la medición corresponde al espacio de tiempo con el cual se deben calcular y registrar los logros obtenidos tras la medición del indicador (anual, mensual, semestral, entre otros, de acuerdo con lo definido en cada indicador). Se define teniendo en cuenta entre otros aspectos, la importancia o la criticidad del servicio prestado, la complejidad del proceso, la facilidad para obtener, analizar y generar los datos, la periodicidad de ejecución del proceso, así como la disponibilidad de los datos.

Dependiendo el tipo de indicador, así mismo dependerá el periodo de recolección de la información y la posterior medición o cálculo del indicador por parte del

concesionario. Es decir el tiempo de recolección, toma de datos y medición es intrínseco de cada indicador de acuerdo con el tiempo de verificación definido en cada uno. La aplicación de deducciones o bonificaciones por cumplimiento o incumplimiento de la meta del indicador, depende de los resultados obtenidos de acuerdo con el tiempo de verificación presentado en cada uno de los indicadores formulados y si el concesionario tiene la capacidad de demostrar el cumplimiento de la meta en el tiempo de rectificación establecido.

Por ejemplo, para poder conocer el porcentaje de reducción en el consumo de energía es necesario obtener una medición permanente de la energía consumida dentro de la operación, para esto es necesario implementar un medidor de consumo eléctrico que registre el consumo permanentemente, a su vez deberá existir un formato donde se pueda registrar el consumo eléctrico, ya sea diario, semanal, mensual. Con esta información, se aplica la fórmula del indicador y se podrá verificar si se cumplió la meta de reducción de energía durante la etapa analizada.

Personal responsable

Deberá asignarse un responsable para la obtención de la información necesaria para el cálculo o evidencia del cumplimiento de los indicadores, la cual deberá estar en cabeza del departamento ambiental del concesionario o del departamento que asuma las funciones relacionadas con la gestión ambiental; y la responsabilidad podrá ser asignada de acuerdo a competencias a: el gerente ambiental o HSE (Health, Safety and Environment, en español Salud, Seguridad industrial y Medio Ambiente), Especialista ambiental o HSE, Residente ambiental o profesional ambiental, el cual tendrá como responsabilidades:

a. Recolectar, tabular, registrar y presentar de manera oportuna la información que permita calcular y demostrar la gestión en torno a los indicadores, en los formatos que defina la empresa.
b. Presentar al responsable del análisis los resultados obtenidos en el cálculo de las fórmulas de los indicadores y en la gestión del cumplimiento de los requerimientos y apoyar el análisis.
c. Apoyar en la aplicación de las herramientas de seguimiento, el análisis de los indicadores y la formulación de acciones preventivas, correctivas o de mejora cuando se requiera.
d. Deberá liderar la comunicación entre todas las áreas de la empresa, para que se asignen responsables operativos para la toma de registros de medición para los indicadores que se requiera y deberá capacitar y hacer seguimiento al desarrollo de las actividades de dicho personal.
e. Elaborar el informe de desempeño de gestión ambiental y sostenibilidad.

Una vez obtenida la información proveniente del cálculo y verificación de los resultados de los indicadores con respecto a la meta, se debe realizar un análisis de los resultados, el cual deberá estar a cargo del director del proyecto, líder del área ambiental o del área que asuma las funciones de gestión ambiental, o quien sea asignado para estas actividades. Las actividades a realizar son las siguientes:

a. Verificar que el seguimiento, el registro y el análisis de los indicadores se realice de forma oportuna.
b. Revisar y analizar los resultados registrados por el responsable del cálculo.
c. Revisar, aprobar y presentar el informe de desempeño de gestión ambiental y sostenibilidad.
d. Socializar con las áreas responsables de la gestión y cálculo de los indicadores, los resultados obtenidos.
e. Formular y velar por la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua, cuando no se consiguen lograr las metas definidas en cada uno de los indicadores.

Formación de las personas involucradas

Las personas que estén involucradas en lo referente al cálculo, verificación y análisis de los indicadores, deberán ser personas profesionales con conocimientos y experiencia en formulación y seguimiento a proyectos y en gestión ambiental y sostenibilidad.

Las personas encargadas de realizar actividades operativas como toma de registros, verificación de funcionamiento de equipos, mantenimientos y/o reparaciones, entre otras actividades que estén relacionados con obtener información para el cumplimiento de los indicadores, deberán recibir una inducción y capacitaciones periódicas, por parte del personal que se ocupe de la gestión ambiental de la compañía, sobre los aspectos ambientales y las metas definidas en los indicadores, al igual que sobre el diligenciamiento de los formatos, periodicidad y forma de la entrega.

10.1.3 Forma de cálculo de los indicadores

La forma de cálculo, depende directamente de la naturaleza de cada uno de los indicadores, de la siguiente manera:

a. Indicadores Cualitativos: para estos indicadores no se requiere cálculo o aplicación de fórmulas matemáticas, únicamente se debe elaborar el

documento, registro, estudio, muestreo que establezca el indicador en su meta.

b. Indicadores Cuantitativos: este tipo de indicadores se debe calcular de acuerdo a la fórmula definida para cada caso específico de acuerdo al periodo de reporte establecido.

Los mecanismos de cálculo o seguimiento para el cumplimiento de los indicadores se presentan en las tablas de indicadores seleccionados para cada una de las etapas establecidas en el presente documento y en las fichas técnicas de cada indicador.

10.1.4 Análisis de la información y representación de datos

La persona responsable del análisis de los resultados de los indicadores, junto con su equipo de trabajo, interpreta la información generada por los indicadores, en caso de detectarse desviaciones significativas en las metas definidas en cada uno de los indicadores, se analizan las causas y se acuerdan medidas correctivas, las cuales se deben estructurar en un plan de acción, con actividades concretas y tiempos de ejecución y seguimiento.

Una vez los contratistas o concesionarios realizan el reporte al centro de control, o si alguno de los entes de control, como la entidad contratante, interventoría o alguna otra entidad estatal, durante la verificación detecta incumplimiento del indicador, deberá iniciar el cálculo del periodo de rectificación definido en cada caso y posteriormente deberá realizarse el cálculo de la deducción de acuerdo con el esquema de pago.

Para interpretar los resultados de los indicadores se deben utilizar hojas de cálculo, matrices, graficas comparativas, o se puede implementar software informático que genere los resultados, la comparación y las gráficas, una vez se entreguen los resultados.

La información de los indicadores determina en el periodo de tiempo evaluado, ya sea mensual, semestral, anualmente, o por fases, el estado de la gestión ambiental y de sostenibilidad en cada uno de los ejes temáticos.

Ejemplo de explotación de indicadores:

- En el primer año de la fase operativa se implementó el programa de medición de consumo de agua, que permitió obtener registros diarios de los volúmenes captados en cada una de las actividades. Se obtuvo un volumen de captación de 800 m3, el cual equivale al 85% del volumen de captación estimado para

esta etapa, puesto que la reducción en el consumo fue de 15% para el primer año de operación.

- De la totalidad de parámetros monitoreados para vertimientos, todos cumplieron con lo establecido en la Res. 631 de 2015. Es decir 10 parámetros monitoreados, 10 parámetros dentro de lo establecido en la norma.
- Durante los dos primeros meses de la fase constructiva se adquirió un 5% de materiales sustentables certificados, razón por la cual no se cumplió con la meta establecida en el indicador de uso de materiales sustentables y deberá establecerse un plan de acción para buscar dar cumplimiento al indicador en el tiempo que resta de esta fase

Estandarización de los resultados

Los resultados obtenidos del cálculo y valoración de los indicadores, deberán presentarse en las unidades de medida establecidas en la batería de indicadores, estas pueden ser porcentaje, litros por día, metros cúbicos, número de individuos entre otros.

Los resultados deberán presentarse de acuerdo al formato y al procedimiento que se defina para la presentación del informe de desempeño anual de gestión ambiental y sostenibilidad, y deberá contener como mínimo lo establecido en capítulos anteriores.

Una vez obtenidos los resultados de las variables recopiladas para el cálculo de la fórmula del indicador y los soportes documentales establecidos dentro de cada uno de dichos indicadores, deberá verificarse la calidad de los datos obtenidos, es decir que sean coherentes, que correspondan a la realidad de la operación y verificar que no existan posibles fallas humanas de lectura o escritura o fallas en los instrumentos de medición.

Una vez realizada la verificación de las variables, se deberá aplicar la formula correspondiente y posteriormente realizar la comparación con la meta definida en la batería de indicadores, realizar los análisis correspondientes, y formular y aplicar las acciones a las que haya lugar.

10.1.5 Hoja de vida de los indicadores

La empresa contratista o concesionaria, deberá diligenciar el formato de “Hoja de vida de indicadores”, en el cual se debe registrar el seguimiento del indicador de acuerdo a la periodicidad establecida y teniendo en cuenta los siguientes campos:

- **Periodo**: corresponde al periodo de reporte, lo ideal es que se alimente con información mensual, pero se podrá definir el ingreso de información con periodicidad mensual, bimestral, semestral.
- **Variables**: En estas celdas el responsable debe ingresar la información cuantitativa, teniendo en cuenta la operación matemática o formula definida.

- **Resultado del indicador**: se coloca el resultado de la operación matemática.
- **Meta**: se debe relacionar la meta del indicador para el periodo de reporte (anual), o las metas establecidas por el concesionario para periodos de reporte o seguimiento internos.
- **Avance % Meta**: en esta celda se calcula el porcentaje de avance del indicador frente a la meta establecida.
- **Cualificación anual**: corresponde a la calificación cualitativa del resultado del indicador, de acuerdo con la meta establecida en el indicador.
- **Gráficas**: las gráficas permiten realizar seguimiento al comportamiento del resultados deberán contener el comportamiento del resultado del indicador con respecto a la meta establecida en el documento o a las metas parciales establecidas por el concesionario.
- **Análisis de resultados**: ara cada periodo de cálculo del indicador, los responsables del análisis del indicador con base a la información registrada en las variables y el cálculo del indicador deben validar el comportamiento de los gráficos registrar la justificación de los resultados obtenidos.
- **Acciones realizadas**: el responsable del análisis del indicador deberá relacionar las acciones que realizaron para obtener los resultados del indicador.
- **Acciones preventivas, correctivas o de mejora**: se deberán presentar las acciones preventivas, correctivas o de mejora incluidas en el plan de acción para la mejora del desempeño en el cumplimiento del indicador en caso de que los periodos evaluados no cumpliera la meta definida por el indicador o las metas parciales.
- **Fecha de corte**: corresponde a la fecha del periodo evaluado del indicador.
- **Fecha de aprobación**: se refiere a la fecha en la cual el líder del proceso aprobó el cálculo o cumplimiento del indicador y los documentos soportes de dicho cumplimiento.

A continuación se presenta un ejemplo de cómo se debe realizar el diligenciamiento y la presentación de las hojas de vida de los indicadores para cada una de las etapas de un proyecto vial.

Grafico No. 5 Ejemplo de diligenciamiento de hoja de vida de indicador para fase de planeación y diseño

HOJA DE VIDA DE INDICADOR				Codigo	HSEHV-1	Versión	1
DATOS GENERALES							
NOMBRE DEL INDICADOR:		REDUCCION DE LA ENERGIA GRIS			COD. IND:		
OBJETIVO Y/O DESCRIPCION DEL INDICADOR		El proponente incluye dentro de sus diseños el uso de materiales o materias primas sustentables certificados por algún estándar nacional o internacional como mínimo en un 10% del total de los materiales utilizados.					
PROYECTO RELACIONADO		Concesión vial " El Ejemplo", Departamento del Huila					
FASE		Planeación					
DEPENDENCIA		Departamento HSE					
FORMULA DE CALCULO	Cumple o No Cumple	Identificación de variable	Variable 1	N.A.		FUENTE DE DATOS	Diseños y memorias técnicas
			Variable 2	N.A.			Listado de proveedores de materias primas sustentables con certificación
DEFINICION DE VARIABLES	N.A.						
	N.A.						
PERIODICIDAD DE MEDICION	Previo a la presentación de la propuesta técnica, previo al inicio de la fase constructiva					TIPO	Cualitativo
UNIDAD DE MEDIDA		%	FECHA DE CREACION		nov-14	LINEA BASE	N.A.
RESPONSABLE CALCULO		Profesional Ambiental	RESPONSABLE DEL ANALISIS			Jefe departamento HSE	
Rangos en el cumplimiento de la meta	Sobresaliente		Satisfactorio			Deficiente	
	Mayor igual a		Menor a		Mayor a	Menor igual a	
					10%		

PROGRAMACION DE METAS				
META 1ER TRIMESTRE	META 2DO TRIMESTRE	META 3ER TRIMESTRE	META 4TO TRIMESTRE	META AÑO
				Cumple con entrega del documento

SEGUIMIENTO								
Periodo	Variable 1	Variable 2	CALCULO INDICADOR	Meta Total	Avance % Meta parcial	Cualificación Meta parcial	Avance % Meta Total	Cualificación Meta Total
Trimestre 1								
Trimestre 2								
Trimestre 3								
Trimestre 4								
Anual	N.A.	N.A.	CUMPLE	CUMPLE			CUMPLE	Cumple con incorporación del 10% de materiales sustentables certificados en los diseños

ANALISIS REPORTE DE LOGROS		
ANALISIS DE RESULTADOS	ACCIONES TOMADAS	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS, DE MEJORA
CUMPLE	Se identificaron proveedores con materiales elaborados a partir de materias primas o procesos sustentables certificados por un ente certificador. Se incluyeron materiales sustentables dentro de los diseños de la vía y otras obras adicionales que equivalen a un 12% del total de materiales requeridos para la fase constructiva y un 10% de los materiales requeridos anualmente durante la fase de operación y mantenimiento.	

FECHA DE CORTE	oct-15	FECHA DE APROBACION	dic-15